



**NOTICE D'INFORMATION VALANT
CONDITIONS GENERALES ASSISTANCE HABITATION SERENITE
OFFRES PARTICULIERS - N° 0804597**

La présente Notice valant Conditions générales a pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par AXA des garanties accordées à 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. 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.

Dans le présent Contrat, les mots et expressions ayant la première lettre en majuscule sont définis au sein de la PARTIE 2. « DEFINITIONS ».

Ce Contrat d'assurance et d'assistance (ci-après dénommé le « Contrat ») est assuré 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 FR322155_01UWGT, et située 8-10 rue Paul Vaillant-Couturier, 92240 Malakoff (ci-après dénommé l'« Assisteur »).

INTER PARTNER ASSISTANCE (France), société du Groupe AXA, intervient sous la marque AXA.

Ce contrat est distribué par GAZ ET ELECTRICITE DE GRENOBLE, Société Anonyme d'économie mixte à conseil d'administration, au capital de 25 261 782,76 euros, immatriculée en tant que mandataire d'intermédiaire d'assurance auprès de l'Orias (www.orias.fr) sous le numéro, 10 055 201, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 331 995 944 RCS Grenoble et dont le siège social est situé 8 place Robert Schuman 38000 Grenoble. GAZ ET ELECTRICITE DE GRENOBLE agit également pour le compte de GEG Source Energie, sa filiale ;

GEG et GEG SE distribuent ce contrat en qualité de mandataires du courtier SPB.

Ce Contrat est géré par SPB, Société par actions simplifiée au capital de 1 000 000 euros, immatriculée sous le numéro 305 109 779 RCS LE HAVRE, Numéro TVA intracommunautaire FR04305109779, dont le siège social est situé 71 Quai Colbert 76095 LE HAVRE CEDEX, immatriculée en tant que courtier d'assurance auprès de l'Orias (www.orias.fr) sous le numéro 07 002 642 qui est mandaté par l'Assureur pour la gestion des adhésions au Contrat, ci-après dénommé « SPB ».

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

01 55 92 21 75 (prix d'un appel local)

En précisant :

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

L'intervention d'AXA Partners 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.

1. CADRE CONTRACTUEL DES GARANTIES

1.1 PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT ET DES GARANTIES

Le Contrat entre en vigueur à la date d'effet mentionnée dans les Conditions Particulières, sous réserve de l'encaissement effectif de la prime. Votre Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an (« année d'assurance ») à compter de sa date d'effet. Il est ensuite reconduit tacitement par périodes successives annuelles, sauf résiliation dans les conditions prévues ci-après.

Vous êtes couvert(e) à compter de la date de prise d'effet indiquée sur vos Conditions Particulières.

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

1.1.1 Faculté de renonciation

Si votre Contrat est souscrit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, Vous bénéficiez d'un droit de renonciation dans les cas suivants :

1.1.1.1 Souscription à distance ou à la suite d'un démarchage à domicile

En application des articles L112-2-1 (en cas de vente à distance), L112-2-2 (en cas de démarchage téléphonique) et L112-9 du code des assurances en cas de démarchage à domicile Vous disposez d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires révolus pour renoncer à votre adhésion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Dans ce cas, le délai pour exercer votre faculté de renonciation court à compter de la date de conclusion de votre Contrat.

1.1.1.2 Renonciation en cas d'assurances multiples

Si votre Contrat est souscrit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si Vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui Vous sont offertes, de telle sorte que Vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime. L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

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

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

GAZ ET ELECTRICITE DE GRENOBLE.

- Par mail : info@geg.fr ou,

- Par courrier : GEG – Service clientèle – 8 Place Robert Schuman – CS 20183 - 38042 Grenoble Cedex 09.

L'assureur est tenu de Vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, Vous êtes invité(e) à vérifier que Vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le Contrat que Vous avez souscrit.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vous pouvez éventuellement bénéficier d'un délai de renonciation de quatorze (14) jours si vous avez souscrit votre contrat à distance ou dans le

cadre d'un démarchage à domicile (Articles L.112-2-1; L.112-2-2 et L.112-9 du Code des assurances).

1.1.1.3 Modèle de lettre de renonciation

Madame, Monsieur,
Je soussigné(e) (Prénom, Nom) demeurant
(adresse) déclare renoncer au contrat
d'assurance numéro (figurant dans vos Conditions
particulières, bulletin ou certificat d'adhésion) par l'intermédiaire de
GAZ ET ELECTRICITE DE GRENOBLE.
...

1.1.2 Modalités de résiliation du contrat

Il peut être mis fin à votre Contrat dans les cas indiqués et aux conditions détaillées ci-après, et notamment :

- Vous pouvez résilier, en adressant votre demande par e-mail à : info@geg.fr ou par courrier à GEG – Service clientèle – 8 Place Robert Schuman – CS 20183 - 38042 Grenoble Cedex 09, soit par acte extrajudiciaire, soit, si le contrat a été conclu 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, par lettre recommandée adressée à votre 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 prime ou cotisation correspondant à la période allant de la résiliation à la prochaine échéance vous est remboursée sous réserve des conditions ci-dessous du présent article 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.

1.1.3 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 trois (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 un (1) mois après sa notification.

Le Contrat peut être résilié par Vous :

- a) À tout moment, sans frais ni pénalités, à l'expiration de la première année contractuelle. Vous recevrez une confirmation écrite de la réception de la notification de résiliation.
- b) 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,
- c) en cas de diminution du risque, si nous refusons de réduire votre prime (Art. L. 113.4 du Code des assurances),

d) 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,

e) 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 Partners 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).

1.2 VOTRE PRIME

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

1.2.1 Paiement 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 dix (10) jours qui suivent leur échéance.

1.2.2 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 mise en demeure Vous sera envoyée 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.

1.2.3 Révision tarifaire - Modification de la prime

Nous pouvons être amenés 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(e) par votre appel de prime précisant son nouveau montant.

Si Vous n'acceptez pas cette augmentation, Vous pouvez résilier le contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, dans les quinze (15) jours suivant celui où Vous en avez été informé(e).

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

Vous devrez cependant nous régler 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.

1.3 MISE EN JEU DES GARANTIES

Le non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations envers AXA Partners en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus au présent Contrat.

1.3.1 Qui 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 Partners, par téléphone : 01 55 92 21 75

Avant d'entreprendre toute action et/ou d'engager toute dépense, Vous devez obtenir l'accord préalable d'AXA Partners.

Cet accord préalable est matérialisé par la communication d'un numéro de dossier qui Vous permettra de bénéficier des garanties du Contrat et de prétendre au remboursement des frais que Vous aurez éventuellement engagés avec l'accord d'AXA Partners.

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

Vous devez Vous conformer aux solutions préconisées par AXA Partners.

AXA Partners 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.

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

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

a) Diagnostic à distance [téléphone ou Visio] : Service d'Axa Partners

- Vérifie que l'Evènement générateur est bien couvert au titre des présentes Conditions Générales ;

- Aide le Bénéficiaire à la remédiation de l'incident

b) Dépannage en urgence par un Prestataire, dans les délais d'intervention stipulés 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 ;

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

1.3.3 Délai d'Intervention

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

Prestataire	Délai d'intervention
Electricien, Plombier Professionnel du Gaz Serrurerie	4 heures à compter de la fin du diagnostic à distance.
Chauffagiste	24 heures, à compter du premier jour ouvré suivant l'appel du Bénéficiaire, du lundi au samedi de 8 à 18 heures.

Les informations saisies par AXA Partners, 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.

1.3.4 Garantie contractuelle

AXA Partners 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 de six (6) mois 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 Partners.

En cas de malfaçons liées à l'intervention, AXA Partners 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 Partners s'engage à faire intervenir un autre Prestataire.

1.3.5 Circonstances exceptionnelles

AXA Partners 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.

1.3.6 Sanctions - Embargo

AXA Partners ne sera pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA Partners à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique.

1.4 QUI EST COUVERT?

- Assuré/Vous : Toute personne physique titulaire auprès de GEG d'un contrat de fourniture d'énergie, en vigueur d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA et/ou un contrat de gaz naturel résidentiel en vigueur pour une consommation annuelle inférieure ou égale à 2 GWh 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 ainsi que toute personne physique occupant le Domicile, qui subit un Sinistre et reçoit les prestations d'assistance prévues au Contrat.

1.5 TERRITORIALITE

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

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.

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.

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.

Effraction : Rupture, forçement, 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.

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 du présent contrat.

Prestataire : Professionnel référencé et missionné par AXA Partners 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 Partners au titre d'une des garanties du présent 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.

Tentative de vol : Commencement d'exécution d'un Vol. La tentative de vol est caractérisée dès lors que sont réunis les indices sérieux constitués par des traces matérielles.

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

	OFFRE SERENITE	OFFRE SERENITE PACK PLUS
Assistance Electricité (intérieure et extérieure) et Télécom	✓	✓
Assistance Installation Gaz		✓
Assistance aux Appareils de Chauffage		✓
Assistance Serrurerie	✓	✓
Assistance plomberie (intérieure)		✓
Contrôle des Installations d'électricité, plomberie		✓
Contrôle des Installations d'électricité	✓	

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 d'Adhésion au Contrat, et se renouvelant chaque année pour la même durée, à compter de la date d'anniversaire de l'Adhésion au Contrat.

3.2 GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRICITE ET TELECOM

3.2.1 Ce qui est assuré

a) Dépannage Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couvert(e), dans la limite de 1 000 euros, 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 :
 - ✓ Les appareillage(s) de base (tout type d'interrupteur de commande(s)),
 - ✓ Les prise(s) monophasée(s), prise(s) triphasée(s) et câbles,
 - ✓ Les disjoncteur(s), disjoncteur(s) différentiel(s) ou interrupteur(s) différentiel(s), micro- disjoncteur,
 - ✓ Les douilles,
 - ✓ Les contacteurs jour/ nuit,
 - ✓ Les gestionnaires d'énergies
 - ✓ Les transformateurs de spots encastrés.
- Pour les Télécoms :
 - ✓ Les câbles d'antenne,
 - ✓ Les câbles téléphoniques,

- ✓ La fibre optique dans les mêmes conditions que les câbles électriques (depuis le boîtier jusqu'à l'appareil)
- Pour les ouvrants et fermetures motorisés:
 - ✓ Les câblages,
 - ✓ Les disjoncteurs.

Toutes autres pièces ne sauraient être couvertes par la garantie d'Assistance Electricité.

3.2.2 Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes de l'Article 4, ne sont pas couverts :

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

Toutes Pannes résultant directement ou indirectement :

- o De la vétusté de votre Installation électrique privative et / ou d'une des pièces le composant ;
- o Du défaut d'entretien vous incombant de votre Installation électrique privative et/ ou d'une des pièces le composant ;

- ✗ Toutes demandes visant des appareils, pièces ou engins connectés de quelque manière que ce soit à l'Installation électrique privative ;

3.3 GARANTIE ASSISTANCE GAZ

En cas de suspicion de Fuite de gaz, le Bénéficiaire doit impérativement et immédiatement faire intervenir la compagnie de distribution de gaz ou les services de secours qui procéderont à la mise en sécurité des installations. Le Prestataire ne pourra intervenir qu'une fois le Domicile mis en sécurité.

3.3.1 Ce qui est assuré

a) Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couvert(e) dans la limite de 1 000 euros contre toutes Fuites de gaz, définie comme toute perte de fluide/gaz, survenant sur un des éléments (canalisation, flexible, robinet) constituant l'Installation de gaz naturel, définie comme toute canalisation d'alimentation en gaz naturel ou en gaz propane en citerne, destinée à un usage privé, et comprise entre le compteur général d'alimentation en gaz et les joints de raccordement des appareils alimentés en gaz.

b) Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- ✓ Canalisation d'alimentation et raccord,
- ✓ joint de canalisation d'alimentation,
- ✓ robinet ROAI d'arrêt,
- ✓ flexible de raccordement.
- ✓ détendeurs et vannes d'arrêt de gaz (dans le cas des installations alimentées en gaz propane en citerne)

3.3.2 Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes de l'Article 4, ne sont pas couverts :

- ✗ Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- ✗ Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ;
- ✗ les Fuites de gaz sur les canalisations qui relèvent d'une co-propriété, du chauffage au sol,

- ✗ les Fuites de gaz sur les appareillages non listés dans le paragraphe « Ce qui est assuré »,
- ✗ les flexibles non conformes ou dont la date de péremption est dépassée,
- ✗ les citernes de gaz et leurs canalisations, les bouteilles de gaz et les détendeurs ;

3.4 ASSISTANCE AUX APPAREILS DE CHAUFFAGE

3.4.1 Ce qui est assuré

a) Appareils couverts

Sont couverts dans la limite de 1 000 euros les Appareils de Chauffage (les Chaudières, y compris les Chaudières dont le ballon d'eau chaude est intégré, Chauffe-eau ou Chauffe bain à usage privatif, Pompe à chaleur, climatisation et Radiateurs électriques), installés dans le Domicile.

- ✓ Chaudière : organe générateur de chaleur dans une installation de chauffage utilisant un fluide caloporteur (en général l'eau).
- ✓ Chauffe-eau : appareil autonome de production d'eau chaude sanitaire.
- ✓ Chauffe-bain : Chauffe-eau instantané de forte puissance.
- ✓ Pompes à chaleur : aérothermique (air/ air) et géothermique (air/eau)
- ✓ Climatisation : fixe dont la première inspection obligatoire (décret du 31 mars 2010) a été effectuée : dans l'année civile qui suit l'installation,

- dans les deux (2) ans qui suivent l'installation pour les climatiseurs d'une puissance frigorifique supérieure à 100 kW,
 - dans les trois (3) ans qui suivent l'installation pour les climatiseurs d'une puissance frigorifique supérieure à 12 kW.
- Le Bénéficiaire doit pouvoir justifier de l'entretien obligatoire de son appareil de climatisation.

- ✓ Radiateurs électriques

b) Déplacement, Pièces et main d'œuvre

Sont couverts les incidents ou dysfonctionnements, survenant de façon accidentelle et provoquant l'interruption et/ou le fonctionnement non sécurisé, des appareils ci-après listés sous réserve :

- Qu'ils aient moins de quinze (15) ans à compter de la date de fabrication ;
- Qu'ils soient agréés en France par la norme NF ;
- Qu'ils ne bénéficient plus d'aucune garantie légale et/ou contractuelle à la date de déclaration du Sinistre ;
- Qu'ils aient un usage exclusivement domestique et soient situés au Domicile du Bénéficiaire ;
- Qu'ils utilisent exclusivement des combustibles fiouls, gazeux ou électriques et dont la puissance inférieure ou égale à 70kW pour les appareils autres que la climatisation.

Pour les installations alimentées au gaz ou au fioul : Le Bénéficiaire doit pouvoir justifier avoir effectué l'entretien annuel obligatoire conformément à la norme AFNOR NF X50-010 ou NF X50-011.

Pour toute les pompes à chaleur dont la puissance est comprise entre 4 et 70 KW : Le Bénéficiaire doit pouvoir justifier avoir un contrat d'entretien obligatoire conformément au décret N°2020-912 du 18 juillet 2020.

L'attestation d'entretien [annuelle] doit être présentée au Prestataire lors de toute Intervention.

En l'absence d'une de ces conditions, le Bénéficiaire ne saurait être assuré au titre de la présente garantie.

Sont couverts dans la limite de 1 000 euros les appareils limitativement listés ci-après :

- ✓ Radiateur électrique :

- un organe de sécurité ou un organe électronique et électrique :
- sur le module électronique,
- sur la platine alimentation,
- sur la platine de contrôle,
- sur la platine de puissance,
- sur la platine principale.

✓ Chaudière (gaz, fioul ou électrique) / Chauffe-eau à gaz ou Chauffe bain à gaz :

- Du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil),
- De la pompe (si incorporé dans l'appareil),
- Des organes de régulation (si incorporé dans l'appareil),
- De la sécurité de la ventilation mécanique contrôlée de la chaudière (si incorporée à l'appareil),
- Des débits de gaz et réglage,
- Des systèmes électriques,
- Des dispositifs de sécurité de l'appareil.
- De la résistance, de l'anode de magnésium, du thermostat, du vase d'expansion du ballon d'eau chaude s'il est intégré.

✓ Pompe à chaleur / Climatisation :

- Des organes de régulation et du circuit hydraulique si ceux-ci sont intégrés (vanne 4 voies, thermostat, groupe de sécurité, pompe),
- Des systèmes électriques et électroniques (moteurs de ventilateurs intérieurs, carte
- Electronique de puissance, d'alimentation, de contrôle, platine principale),
- Des dispositifs de sécurité de l'appareil.

✓ Chaudière au fioul :

- D'un organe du brûleur,
- Du gicleur,
- Des flexibles d'alimentation fioul placés côté chaudière,
- Des dispositifs de sécurité.

c) Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge par AXA Partners sont les pièces limitativement énumérées dans le paragraphe Déplacement, Pièces et main d'œuvre de la présente garantie, garanties par le fabricant, de manière que l'appareil reste conforme à la définition du produit par le constructeur, et sous réserve que les pièces soient encore fabriquées par le constructeur et disponibles.

En l'absence d'une de ces conditions, les Pièces ne sauraient être prises en charge au titre de la présente garantie

3.4.2 Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes de l'article 4 , ne sont pas couverts :

- ✗ Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- ✗ Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ;
- ✗ les appareils pour lesquels les originaux des carnets d'entretien ne peuvent être produits lors de l'Intervention du Prestataire,
- ✗ toute intervention autre que la simple mise en sécurité de l'appareil dont la dernière visite d'entretien réalisée par un technicien agréé date de plus de 12 mois ou 24 mois pour les pompes à chaleur ou dont le carnet d'entretien n'est pas à jour ou n'est pas conforme aux prescriptions du fabricant,

✗ les Interventions, autre que la simple mise en sécurité de l'appareil, lorsque le Prestataire estime la chaudière non réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces,

✗ toute intervention qui relève de l'entretien annuel obligatoire conformément aux normes AFNOR NF X50-10 ou NF X50-011,

✗ les coûts éventuels engagés pour accéder à la chaudière, chauffe-eau ou au chauffe bain, à la pompe à chaleur, à la tuyauterie ou à son environnement,

✗ le ramonage et les pièces des conduits de fumées ainsi que le pot de purge,

✗ la réparation de dommages causés par l'utilisation d'eau, de fioul ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeur grasse et/ou corrosives),

✗ l'intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau, corrosion ou eau dans la citerne, détartrage et des ballons d'eau chaude sanitaire,

✗ toute intervention extérieure à la chaudière, chauffe-eau ou chauffe-bain ou pompe à chaleur sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) circuit et liaison frigorifique (extérieur à la pompe à chaleur) et sur les dispositifs électriques de l'installation,

✗ l'entretien et le dépannage des dispositifs extérieurs à la pompe à chaleur (régulation, pompe etc.),

✗ l'intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière ou de la pompe à chaleur,

✗ l'intervention nécessitant le remplacement du ballon d'eau chaude sanitaire,

✗ la réfection du briquetage de la chaudière,

✗ la réfection des points de fixation,

✗ toute intervention sur les cuves et ballons de réserve d'eau chaude des cumulus et des appareils, sauf dispositions contraires,

✗ toute intervention sur les vases d'expansion,

✗ les dysfonctionnements résultant de l'entartement des appareils.

3.5 ASSISTANCE SERRURERIE

3.5.1 Ce qui est assuré

a) Déplacement pièces et main d'œuvre

En cas d'impossibilité de rentrer ou sortir de votre Domicile consécutive à la perte, au Vol, au bris de vos clés dans la serrure, à l'Effraction, à la Tentative d'effraction, au Vandalisme, au claquage de la porte ou au dysfonctionnement de la serrure. AXA Partners organise et prend en charge dans la limite de 1 000 euros l'Intervention d'un Prestataire.

b) 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,
- ✓ Les portes-fenêtres.

3.5.2 Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes de l'Article 4, ne sont pas couverts :

- X Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Événements générateurs » ;
- X Tout évènement 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.

3.6 GARANTIES D'ASSISTANCE PLOMBERIE INTERIEURE

3.6.1 Ce qui est assuré

a) Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couvert(e), dans la limite de 1 000 euros 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 intérieure, présentant à court terme des risques évidents pour le Domicile ;

survenant sur votre Installation de plomberie intérieure, définie comme :

- Les canalisations d'eau privatives se situant à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur. 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 est pas équipé, à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur extérieur ou de façade ou de la sortie de plancher.
- Les canalisations d'évacuation se situant dans le Domicile. Les limites se situent au point de pénétration de la canalisation d'évacuation dans le mur extérieur ou de façade ou du plancher.
- Notre intervention sur les canalisations situées dans le vide sanitaire sera conditionnée à la sécurité du Prestataire (ventilation suffisante) et son accessibilité (trappe d'accès dont la dimension minimale est de 0,60 x 0,60 m et une hauteur minimale de 0,60 m) afin de permettre le travail du Prestataire dans des conditions normales.

b) Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge 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 ;
- ✓ mécanisme standard de chasse d'eau de WC
- ✓ robinet ou té de réglage de chauffage individuel,
- ✓ tuyau de canalisation intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau,
- ✓ siphon PVC ou métal,
- ✓ mitigeur/mélangeur,
- ✓ 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 débouchage, le nettoyage et le test que cela refonctionne post nettoyage du sanibroyeur.
- ✓ Aide au remplacement du cumulus percé.

Pour le Ballon d'eau chaude (cumulus)

En cas de cuve percée sur le ballon d'eau chaude, sont couverts :

- ✓ La vidange et,
- ✓ La mise en sécurité de l'appareil,
- ✓ Suite à l'intervention du prestataire agréé d'AXA Partners qui confirme la nécessité de remplacer le ballon d'eau chaude percé devenu non réparable, AXA Partners prend en charge son remplacement dans la limite du plafond de garantie, déduction faite des frais d'intervention préalables d'AXA Partners

3.6.2 Ce qui n'est pas assuré :

En complément des Exclusions Communes de l'Article 4, 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 « Événements 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 Partners 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.

3.7 CONTROLE DES INSTALLATIONS

3.7.1 Garantie contrôle des installations : Particulier 1

Dans le cadre du diagnostic à distance à la suite d'une Panne électrique au Domicile, un Contrôle de l'installation sera proposé au Bénéficiaire. Cette garantie permet de contrôler, les points essentiels 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 Partners pourra accompagner ce dernier vers une solution adaptée, à sa charge exclusive, s'il en exprime le besoin.

3.7.2 Garantie contrôle des installations : Particulier 2

Dans le cadre du diagnostic à distance à la suite d'une Fuite ou d'un Engorgement en Plomberie intérieure apparente ou d'une Panne électrique au Domicile, un Contrôle de l'installation sera proposé au Bénéficiaire. 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 Partners pourra accompagner ce dernier vers une solution adaptée, à sa charge exclusive, s'il en exprime le besoin.

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 Partners, 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).

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.

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 de 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
- X 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.

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
- 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'ont 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].

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 dommages et/ou Evènements 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.

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 Partners;
- 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 Partners 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 SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION

5.1.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de l'Assuré 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).

5.1.2 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'Assuré l'expose, en cas de mauvaise foi, à la déchéance de garantie.

5.2 LIMITATION DE RESPONSABILITE

L'engagement d'AXA Partners repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

AXA Partners 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 Partners 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.

5.3 SUBROGATION DANS LES DROITS ET ACTIONS DE L'ASSURE

AXA Partners 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.

5.4 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA Partners 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 Partners 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 Partners, l'Assuré consent à ce qu'AXA Partners 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 Partners, au personnel d'AXA Partners, 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 ;
- 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 Partners 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 Partners 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 Partners 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 :

Délégué à la Protection des données AXA Partners 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 Partners 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 Partners peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Partners utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA Partners 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 Partners (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 Partners – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA Partners 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.

5.5 RECLAMATIONS ET MEDIATION

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, il convient de s'adresser à son interlocuteur habituel afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées.

Concernant les réclamations relatives la souscription ainsi que la mise en œuvre des garanties, Vous êtes invité à contacter GEG par l'une des modalités suivantes :

- Par courrier : GEG – Service clientèle – Réclamation assistance/dépannage – 8 Place Robert Schuman CS 20183 - 38042 Grenoble Cedex 09

- Par formulaire en ligne : <https://particuliers.geg.fr/175-reclamation.htm>

-- Par e-mail : info@geg.fr

Concernant les réclamations relatives la gestion de Votre Sinistre, Vous êtes invité à contacter AXA Partners par courrier à l'adresse suivante :

AXA Partners - Service Gestion Relation Clientèle
8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact

AXA Partners et GEG s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de l'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 à compter de l'envoi de la réclamation, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Si à l'expiration de ce délai, un désaccord subsiste, le Bénéficiaire peut 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 au Bénéficiaire 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.

La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant :

www.mediation-assurance.org/medias/mediationassurance/Charte_V2.pdf

5.6 AUTORITE DE CONTROLE

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.

5.7 LOI APPLICABLE - COMPETENCE 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.