

FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL

fournie préalablement à l'adhésion au
contrat d'assurance n°0803657



GARANTIE ÉLECTROMÉNAGER

(Articles L 521-4 du Code des assurances)

Pour améliorer la protection de vos appareils que vous détenez dans votre foyer, et afin de garantir la perte pécuniaire en cas de panne, vous souhaitez vous protéger et bénéficier de Prestations d'Assurance.

Au regard des informations que vous nous avez communiquées concernant vos souhaits en matière d'assurance et d'assistance, le contrat « **Garantie Electroménager 7 ans** » souscrit auprès d'AXA Partners vous apportant une aide immédiate en cas de Panne de vos Appareils, nous semble constituer une solution adaptée à vos besoins.

Le Contrat « Garantie Electroménager 7 ans » est assuré par **AXA Partners**, dénomination sous laquelle intervient **INTER PARTNER Assistance**, société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, 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 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – 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 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon. Il est souscrit par l'intermédiaire de SPB, SAS de courtage d'assurance au capital de 1 000 000 €. Siège social : 71 quai Colbert 76600 Le Havre. RCS Le Havre 305 109 779, immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 (www.orias.fr). Inter Partner Assistance (AXA Partners) 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'INTER PARTNER Assistance et SPB sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

SPB ne détient aucune participation directe ou indirecte d'une compagnie d'assurance. Aucune entreprise d'assurance ne détient de participation directe ou indirecte dans la société SPB. SPB exerce comme courtier en assurance conformément aux dispositions de l'article L521-2, II b. Les noms des entreprises d'assurance avec lesquelles SPB travaille sont disponible sur simple demande.

SPB est rémunérée sous forme de commission



Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà Bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par ce nouveau contrat.

- **Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation au présent contrat pendant un délai de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :**
 - vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles;
 - vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
 - 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 en vous adressant à SPB par courrier : SPB - Garantie Electroménager 7 ans- CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex ou par e-mail : garantieelectromenagerfamille@spb.eu accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le contrat « Garantie Electroménager 7 ans».**
- **Votre prime vous sera remboursée dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.**
- **Si vous souhaitez renoncer à votre souscription mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vous avez la possibilité d'exercer votre droit de renonciation relatif à la vente à distance et pour lequel les conditions sont définies à l'Article 8.3 des Conditions Générales du Contrat.**

COTISATION

Le souscripteur, s'engage à payer la prime d'assurance afférente aux garanties du Contrat. La prime d'assurance dont le montant est précisé dans les Conditions particulières, est réglée par prélèvement automatique effectué par SPB pour le compte d'AXA Partners, sur le compte bancaire désigné à cet effet par le Souscripteur et ce, à compter de l'expiration du délai de renonciation tel que défini à l'article 8.3 du Contrat.

DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de souscription et se renouvelle par tacite reconduction chaque année, sauf cessation dans l'un des cas prévus à l'article 8.5 du Contrat.

La date de souscription est indiquée dans les Conditions particulières et correspond à la date de conclusion du contrat c'est-à-dire :

- en cas de demande de souscription par téléphone, à la date du contact téléphonique au cours duquel le Souscripteur a donné son consentement à la souscription au présent Contrat;
- en cas de souscription via le site internet, la souscription est conclue à la date de signature électronique de la demande de souscription au présent Contrat, la fiche d'information et de conseil, le document d'information sur le produit d'assurance ainsi que les Conditions Générales ayant été lues préalablement.
- en cas de demande de souscription en face à face, la souscription est conclue à la date de signature des Conditions particulières.

DATE D'EFFET DURÉE DES GARANTIES DU CONTRAT

Les garanties prennent effet à la date au plus tard entre la date d'échéance de la garantie légale relative aux défauts de conformité de l'Appareil concerné par la Panne et l'expiration d'un **Délai de carence d'un (1) mois à compter de la Date de souscription** du présent Contrat, sous réserve de l'encaissement effectif de la première prime et des portions de prime lorsque le paiement de la prime est fractionné.

Les garanties cessent en même temps que la Cessation du Contrat par l'un des cas prévus à l'article 8.5.

RÉCLAMATION ET MÉDIATION

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le Souscripteur et les Assurés s'adressent en priorité au au Département Réclamations de SPB, par l'un des moyens suivants :

- remplir le formulaire de réclamation en ligne sur le site www.spb-assurance.fr
- nous adresser un mail : reclamations-garantieelectromenagerfamille@spb.eu
- nous adresser un courrier postal : SPB Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 (dix) jours ouvrables qui suivent sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou si la réclamation porte sur la mise en œuvre des garanties à : AXA Partners - Service Gestion Relation Clientèle - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon. ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact. Axa Partners s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception 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 la réception de la réclamation, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Si un désaccord subsiste, vous avez la faculté de faire appel au médiateur, personnalité indépendante, à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 75441 Paris Cedex 09 / Site internet : www.mediation-assurance.org. Ce recours est gratuit. Le Médiateur rendra un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le tribunal français compétent. La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant : www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf

Assistance Habitation

Document d'information sur le produit d'assurance

Assureur du produit : Inter Partner Assistance, société immatriculée en Belgique sous le N°415 591 055 -
Prise au travers de sa succursale française immatriculée sous le n° 316 139 500.



Référence du produit : SPB GARANTIE ELECTROMENAGER 7 ANS –
Convention n° 0803657

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Ce contrat comporte des garanties d'assistance qui ont pour objet d'apporter une aide à l'assuré en cas de Panne d'un appareil électroménager, d'effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et d'organiser si nécessaire des services de dépannage en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises.



Qu'est-ce qui est assuré ?

GARANTIES SYSTÉMATIQUEMENT PRÉVUES -

Assistance Electrodomestique : Diagnostic préliminaire, dépannage de l'appareil

- ✓ - 1000 € par intervention pièces, main d'œuvre et déplacement par an
- Trois interventions par année de souscription

Remboursement de l'appareil ou remplacement à neuf

- ✓ - indemnisation à la hauteur de la facture si l'appareil est irréparable ou si les frais de réparation sont supérieurs à la valeur d'achat
- Remplacement à neuf avec un appareil à aux caractéristiques techniques similaires

Les garanties précédées d'une ✓ sont systématiquement prévues au contrat.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ L'organisation par l'assuré ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues au contrat sans l'accord préalable de l'assureur, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.
- ✗ Toute intervention au-delà du 7^{ème} anniversaire de la date d'achat de l'appareil
- ✗ Toute panne survenue avant l'expiration de la garantie du constructeur de l'appareil en question
- ✗ Les appareils autres que ceux limitativement prévues dans les conditions générales du contrat
- ✗ Les appareils dont la valeur d'achat est inférieure à 150€ et supérieure à 5000€



Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

PRINCIPALES EXCLUSIONS :

- ! Les appareils et/ ou matériels utilisés par des professionnels et/ou à usage professionnel et ce, même si lesdits appareils sont installés et utilisés au Domicile de l'Assuré ;
- ! Les appareils dits « nomades », c'est-à-dire les appareils pouvant fonctionner de manière autonome sans raccordement au secteur ;
- ! Les appareils pour lesquels la facture d'achat ne peut être présentée ou est raturée et/ou illisible ou les appareils dont le numéro et/ou les références sont enlevés, modifiés ou illisibles ;
- ! Les consommables et pièces d'usure définis comme tels dans le livret d'entretien du constructeur tels que : ampoule, lampes, filtres, fusibles, joints de porte, courroies, tuyaux de vidange, flexibles
- ! Les accessoires ou périphériques tels que : antennes, câbles, casques, membranes d'enceinte, paniers de lave-vaisselle, accessoires de four, les chapeaux des brûleurs, les télécommandes ;



Où suis-je couvert(e) ?

✓ Les garanties s'exercent en France métropolitaine (Hors îles).



Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie :

A la souscription du contrat :

Répondre exactement aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque lui permettant d'apprécier les risques qu'il prend en charge.

Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur.

Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au contrat.

En cours de contrat :

Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge soit d'en créer de nouveaux.

En cas de sinistre :

Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre.

Informez des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre.

Retourner le dossier d'indemnisation complet ainsi que la copie du contrat et/ou les documents justificatifs nécessaires et spécifiques à chaque garantie.



Quand et comment effectuer les paiements ?

La prime d'assurance, dont le montant est précisé dans les Conditions Particulières, est payable par l'assuré mensuellement par prélèvement automatique.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Le Contrat et les garanties prennent effet à compter de la date de souscription du contrat, sous réserve du paiement du premier règlement demandé à l'issue de l'expiration du délai de carence de 1 mois.

La durée du Contrat est fixée dans les Conditions Particulières ou le Bulletin d'adhésion et, sauf contrat temporaire, le Contrat est renouvelable automatiquement d'année en année à sa date d'échéance sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixés dans les Conditions générales. Le contrat prend fin pour chaque assuré notamment en cas de résiliation du contrat par l'Assuré ou l'assureur.



Comment puis-je résilier le contrat ?

Si le contrat a une durée supérieure à un mois et qu'il a été souscrit à distance (internet ou téléphone), l'assuré bénéficie de la faculté de renonciation prévue par l'article L 112-2-1-II-3° du Code des assurances en cas de souscription à distance ou de la faculté de renonciation prévue par l'article L112-10 du même code en cas d'assurances multiples. L'assuré peut renoncer à son contrat dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date souscription.

Les conditions de résiliation sont fixées par votre Contrat d'assurance étant précisé que, pour les contrats d'une durée annuelle, l'Assuré peut résilier son contrat en adressant une lettre recommandée à l'assureur à tout moment après la première échéance annuelle.

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ASSURANCE

« Garantie Electroménager 7 ans »



A QUOI CORRESPOND VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE

« Garantie Electroménager 7 ans » ?

Le Contrat « Garantie Electroménager 7 ans » est un Contrat d'assurance individuel de dommages régi par le Code des assurances français.

QUI SONT LES ACTEURS/INTERVENANTS DE VOTRE CONTRAT ?

Le Contrat « Garantie Electroménager 7 ans » est assuré par INTER PARTNER Assistance (ci-après dénommée « AXA Partners », société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, 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 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – 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 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon.

Il est souscrit par l'intermédiaire de SPB, SAS de courtage d'assurance au capital de 1 000 000 €. Siège social : 71 quai Colbert 76600 Le Havre. RCS Le Havre 305 109 779, immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 (www.orias.fr). Inter Partner Assistance (AXA Partners) 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'INTER PARTNER Assistance et SPB sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place Budapest CS 92459 75436 Paris Cedex 09.

DE QUOI EST COMPOSE VOTRE CONTRAT ?

Votre Contrat « Garantie Electroménager 7 ans » (ci-après dénommé le « Contrat ») est composé des présentes Conditions Générales qui détaillent les garanties, leurs conditions de mise en œuvre et leurs limites, ainsi que le fonctionnement du Contrat ; et des Conditions Particulières, qui personnalisent le Contrat avec les informations personnelles que vous avez communiquées au moment de la souscription et des éventuelles modifications apportées en cours de contrat.

QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT ?

Le Contrat « Garantie Electroménager 7 ans » a pour objet de vous apporter une aide immédiate en cas de Panne de votre Appareil.

QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER POUR TOUTE DEMANDE RELATIVE A VOTRE SOUSCRIPTION ? Pour toute demande relative à votre souscription (modification – résiliation – prélèvements), vous devez contacter SPB au 09 70 81 86 08 du lundi au vendredi de 8h à 19h.

QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER EN CAS DE SINISTRES ?

Pour bénéficier des garanties de votre Contrat, vous devez contacter immédiatement AXA Partners au 01 55 92 21 54, du lundi au vendredi de 8h à 20 et le samedi de 9h à 17h, avant de prendre l'initiative d'avancer des frais. L'organisation de moyens sans l'accord préalable d'AXA Partners ne peut donner lieu à aucun remboursement.

Article 1. DEFINITIONS

Pour une meilleure compréhension, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit, dans les présentes Conditions Générales :

« **Appareil** » : Sont seuls susceptibles d'être couverts au titre de ce Contrat les gammes d'Appareils, âgés de moins de 7 ans à compter de la Date de souscription du Contrat, achetés neufs en France placés dans l'Habitation de l'Assuré, limitativement énumérés ci-dessous :

- Posables et encastrables d'une valeur d'achat comprise entre 150 et 5 000 euros TTC : réfrigérateur, réfrigérateur/congélateur, congélateur, cave à vin, lave-Linge y compris séchant, sèche-Linge, lave-vaisselle, micro-ondes, hotte, four, table de cuisson (y compris vitrocéramiques et à induction), cuisinière.

« **Appareils facilement transportables** » : Sont considérés comme facilement transportables : les Appareils de moins de 63 cm de hauteur, à l'exception des appareils de cuisson (sauf micro-ondes), de lavage et de froid.

« **Assurés[s]** » : La personne physique agissant en dehors de toute activité professionnelle. Il s'agit soit : du Souscripteur, du Conjoint de droit ou de fait du Souscripteur, ainsi que toute personne qui lui est liée par un Pacs, du descendant au premier degré du Souscripteur, âgé de moins de 25 ans et fiscalement à charge, résidant en France métropolitaine ; plus largement, de tout utilisateur de l'Appareil. « **Conditions particulières** » : Les Conditions particulières propres à chaque Souscripteur listent les informations relatives au Souscripteur, à l'Habitation et aux Appareils assurés.

« **Contrat** » : désigne le présent contrat d'assurance et d'assistance composé des Conditions générales et des Conditions particulières tels que définis en préambule.

« **Délai de carence** » : Période pendant laquelle les garanties du présent Contrat ne sont pas applicables.

« **Délégué à la Protection des Données** » désigne toute personne physique chargée de mettre en œuvre la conformité au Règlement européen sur la protection des données au sein de l'organisme qui l'a désignée s'agissant de l'ensemble des traitements mis en œuvre par cet organisme.

« **Domicile** » : Lieu de résidence principale et habituelle du Souscripteur tel que déclaré sur les Conditions particulières. Il est situé en France métropolitaine.

« **Données à caractère personnel** » désigne toute information permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique (notamment à l'aide d'un identificateur ou d'un ou plusieurs facteurs qui lui sont propres) et qui a été communiquée ou dont l'accès a été donné au Sous-Traitant ou au Sous-Traitant ultérieur pour les fins du service défini dans le présent Accord. Les Données à caractère personnel incluent les Données relatives aux clients, employés et/ou représentants du Responsable de Traitement ;

« **Evènement couvert** » : Panne de l'Appareil.

« **Force Majeure** » : évènement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. «

Habitation » : Désigne le local principal à usage d'habitation de l'Assuré (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit), situé à l'adresse indiquée par l'Assuré à AXA Partners. L'adresse doit être située en France métropolitaine et être desservie par une voie carrossable. N'est pas considérée comme une Habitation au sens du présent Contrat toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier provisoire ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

« **Intervention** » : Opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse de l'Habitation pour effectuer un diagnostic portant sur une Panne de l'Appareil avant de procéder au dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées au présent Contrat.

« **Panne de l'Appareil** » : Toute altération du bon fonctionnement de l'Appareil assuré et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne à l'Appareil assuré et survenue après expiration de la garantie constructeur et/ou distributeur.

« **Prestataire** » : Professionnel sélectionné par AXA Partners.

« **Sinistre** » : Réalisation de l'Evènement couvert.

« **Responsable conjoint du Traitement** » : signifie que le Responsable de Traitement et la Partie cocontractante agissent en tant que Responsables conjoints du Traitement en vertu du présent Accord et s'accordent pour partager leurs responsabilités en matière de Protection des Données. Pour ce faire, les Parties ont organisé le partage des responsabilités.

« **Souscripteur** » : Personne physique majeure agissant en dehors de toute activité professionnelle et nommément désignée comme telle sur les Conditions particulières. Le Souscripteur s'engage à payer les primes afférentes au présent Contrat.

« **Station technique** » : Structure technique sélectionnée par AXA Partners au sein de laquelle l'Appareil sera réparé.

« **Territorialité** » : Les garanties s'exercent en France métropolitaine (hors îles).

« **Tiers** » : Toute personne non partie et non représentée au présent Contrat.

Article 2. DATE D'EFFET, DUREE, TERRITORIALITE ET ETENDUE DES GARANTIES

Les garanties décrites au présent Contrat s'exercent en France métropolitaine :

Elles donnent droit à l'organisation et à la prise en charge de l'Intervention d'un de nos Prestataires en cas de Panne d'un Appareil.

* La date d'effet des garanties du Contrat est la date au plus tard entre la date d'échéance de la garantie légale relative aux défauts

de conformité (au sens des Articles L 217-4, L 217-5, L 217-12 et L217-16 du Code de la consommation) de l'Appareil concerné par la Panne et l'expiration d'un **Délai de carence d'un (1) mois à compter de la date d'effet du Contrat**, sous réserve de l'encaissement effectif de la première prime et des portions de prime lorsque le paiement de la prime est fractionné.
Les garanties cessent en même temps que la Cessation du Contrat par l'un des cas prévus à l'article 8.5.

Article 3. GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRODOMESTIQUE

Cette garantie consiste, en cas de Panne de l'Appareil de l'Assuré, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.

3.1 Procédure de déclaration

3.1.1 Lors de l'appel pour déclarer le Sinistre, l'Assuré devra se munir des informations suivantes : la date d'achat, la marque de l'Appareil, la référence, la gamme de l'Appareil et la nature du dysfonctionnement de l'Appareil.

3.1.2 Afin que le Sinistre soit pris en charge, l'Assuré devra adresser à AXA Partners par mail, fax, ou courrier une copie de la facture d'achat de l'Appareil attestant du paiement de l'Appareil et la copie des Conditions particulières à la « Garantie Electroménager 7 ans ». AXA Partners se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

3.2 Télédiagnostic

AXA Partners met à disposition des Assurés un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique permet d'obtenir un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par les Assurés concernant la Panne de l'Appareil. Les services d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter d'isoler la Panne et si possible d'y remédier.

3.3 Modalités d'Intervention

3.3.1 Dépannage

Si le télédiagnostic s'avère infructueux, AXA Partners s'engage dans les deux(2) jours ouvrés à compter de la réception des documents justificatifs nécessaire à la prise en charge, à missionner un Prestataire pour effectuer les réparations mécaniques, électriques ou électroniques définies au Contrat. AXA Partners organise et prend en charge les frais engagés et ce conformément aux dispositions prévues au présent Contrat :

- Pour le dépannage de l'Appareil dans l'Habitation de l'Assuré,
 - Pour le transport de l'Appareil (si nécessaire) de l'Habitation de l'Assuré jusqu'à la Station technique la plus proche ainsi que pour sa livraison après réparation,
 - Pour remplacer les pièces défectueuses à l'origine de la Panne de l'Appareil.
- Dans tous les cas, AXA Partners prend en charge le coût de la main d'oeuvre et les frais de déplacement du Prestataire **dans la limite de 1 000 € TTC par Intervention et de trois (3) Interventions par année de souscription au Contrat.**

3.3.2 Transport de l'Appareil

Les Appareils facilement transportables doivent être transportés par l'Assuré jusqu'à la Station technique la plus proche, à ses frais et sous son entière et unique responsabilité.

Pour les autres catégories d'Appareils :

- AXA Partners organise l'intervention d'un Prestataire au Domicile de l'Assuré et ce dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la déclaration de Sinistre et des pièces justificatives nécessaires à la prise en charge. Le rendez-vous est alors lié aux disponibilités de l'Assuré.
- En cas d'impossibilité pour le Prestataire de dépanner l'Assuré à son Domicile, AXA Partners organise et prend en charge le transport de l'Appareil (aller-retour) de son Domicile à la Station technique agréée par AXA Partners.

3.4 Remboursement de l'Appareil

Cette garantie a pour objet de permettre à l'Assuré d'obtenir le remplacement à neuf de son Appareil, lorsque la valeur à neuf de l'Appareil est inférieure au montant des frais de réparation. L'Appareil est alors remplacé par un appareil identique à l'Appareil garanti ou si celui-ci n'est plus commercialisé ou indisponible par un appareil de même gamme, aux caractéristiques techniques identiques ou équivalentes. AXA Partners organise et prend en charge :

- Les frais d'enlèvement de l'Appareil à remplacer,
- L'achat de l'Appareil de remplacement,
- Les frais de livraison de l'Appareil de remplacement.

Si l'Assuré refuse l'Appareil de remplacement proposé par AXA Partners, cette dernière versera à l'Assuré une indemnité calculée sur la base du prix d'achat TTC d'un Appareil neuf aux caractéristiques identiques ou équivalentes. Cette indemnité sera versée en euros à l'Assuré par AXA Partners dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception des pièces nécessaires à la prise en charge du Sinistre.

3.5 Plafond par année de souscription au Contrat

L'engagement d'AXA Partners est limité à 1 000 euros TTC par Intervention et à trois (3) Interventions par année de souscription au Contrat.

Bulletin d'intervention

L'intervention du Prestataire donnera lieu à la rédaction d'un bulletin d'intervention du Prestataire signé par l'Assuré. Sur ce bulletin doivent figurer impérativement les informations suivantes : L'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, le motif et la durée d'intervention, les prestations effectuées, les pièces remplacées. En cas de refus d'intervenir, le Prestataire devra en indiquer les motifs.

3.7 Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance électrodomestique

Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Partners, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, toutes conséquences :

- Les appareils et/ ou matériels destinés aux professionnels et/ou à usage professionnel, et ce, même si lesdits appareils sont installés et utilisés au domicile de l'Assuré,
- Les appareils dits « nomades », c'est-à-dire les appareils pouvant fonctionner de manière autonome sans raccordement au secteur,
- Les périphériques de stockage informatique, dont les disques durs dits « multimédia », et les consoles de jeux,
- Les accessoires ou périphériques tels que : antennes, câbles, casques, membranes d'enceinte, paniers de lave-vaisselle, les accessoires de four, les chapeaux de brûleurs, les télécommandes,
- Les consommables et pièces d'usure définis comme tels dans le livret d'entretien du constructeur tels que : ampoule, lampes, filtres, fusibles, joints de porte, courroies, tuyaux de vidange, flexibles,
- Les pièces en verre des plaques vitrocéramiques, portes de four et couvercles de plaques de cuisson,
- Les éléments d'isolation thermique des fours : manchettes, moufles,
- Les Appareils pour lesquels la facture d'achat ne peut être présentée lors de chaque intervention, ou encore lorsque ce document est raturé et/ou illisible,
- Les Appareils dont le numéro et/ou les références sont enlevés, modifiés ou illisibles.

Par ailleurs la garantie d'assurance électrodomestique ne couvre pas les dommages ou frais :

- Résultant des modifications ou améliorations apportées par l'Assuré,
- Résultant d'une réparation fortune ou provisoire et des éventuelles aggravations du dommage initial pouvant en résulter,
- Engageant la responsabilité d'un tiers pouvant être tenu responsable du dommage (fabricant, fournisseur, ou tout autre personne),
- Liés à toute modification ou action de rappel à l'initiative et relevant du constructeur,
- Résultant du non-respect des prescriptions et préconisations du constructeur (en terme d'installation, de branchement, de manipulation, d'entretien...) définies dans la notice d'utilisation remise par le vendeur lors de l'achat,
- Résultant d'une utilisation abusive et/ou non conforme aux directives du constructeur ou de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables inadaptés,
- Ayant pour origine un élément extérieur à l'Appareil (foudre, choc, gel, incendie, explosion, inondations, fluctuation du courant, humidité, chaleur excessive),
- Ayant pour origine la corrosion, l'usure et/ou la détérioration graduelle de l'Appareil et de ses composants,
- Tout préjudice lié à la perte de jouissance de l'Appareil,
- Tout préjudice d'ordre esthétique n'entrant pas dans le bon fonctionnement de l'Appareil, sauf si lesdits dommages sont la conséquence d'un événement couvert par la garantie d'assurance électrodomestique,
- Le contenu (périssable ou non) de l'Appareil qui aurait été endommagé,
- Les frais (pièces, main d'oeuvre, déplacement et transport) et conséquences relatifs à un événement non couvert, ou à une Panne non constatée par le Prestataire, ou encore à une prestation organisée sans accord préalable,
- Les frais de réglage accessibles à l'Assuré sans démontage de l'Appareil, ainsi que les vérifications, nettoyages, réglages et essais non-consécutifs à un Evènement couvert.

Article 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 de l'Assureur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- **Tout évènement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du contrat,**
- **Tout évènement survenant dans un logement resté inoccupé plus de 60 jours consécutifs.**
- **Les conséquences d'évènements 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.**
- **Les conséquences d'effets nucléaires radioactifs**
- **Les dommages causés par des explosifs que le bénéficiaire peut détenir,**
- **Les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou autres éléments.**

Aménagement et embellissements

- **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.**
- **Tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.**

Accessibilité et sécurité

- **toute partie de l'installation couverte dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire agréé, par exemple en présence d'amiante,**
- **les frais de réparation ou de remplacement si le Prestataire missionné est dans l'incapacité de réparer les installations du fait de leur ancienneté ou de leur usure.**

Défaut d'entretien ou faute

- **toute défectuosité, dommage ou panne causé par une action intentionnelle ou dolosive, négligence, mauvaise utilisation ou intervention du bénéficiaire ou d'un tiers, incluant toute tentative de réparation non-conforme aux règles de la profession,**
- **toute installation qui n'ont pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel.**

Mise en conformité

- **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.**

Non respect des recommandations

- **les Pannes répétitives causées par une non remise en état de l'installation suite à une première Intervention.**

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

- **les frais non justifiés par des documents originaux,**
- **les frais engagés par le bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel.**

Article 5. LIMITES DE RESPONSABILITE

La responsabilité d'AXA Partners ne pourra être engagée en cas de dommages à caractère professionnel ou commercial subi par le Souscripteur à la suite d'un incident ayant nécessité la mise en jeu des garanties du présent Contrat. AXA Partners ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention. Enfin, la responsabilité d'AXA Partners ne pourra être engagée en cas de retards ou empêchements dans l'exécution des garanties du présent Contrat, causés par une grève, une émeute, un mouvement populaire, des repréailles, une restriction de la libre circulation, de sabotage, de terrorisme, de guerre civile ou étrangère, de dégagement de chaleur, d'irradiation ou d'effet de souffle provenant de la fission ou de la fusion de l'atome, de radioactivité ou de tout autre cas fortuit ou de Force majeure.

Article 6. FAUSSE DECLARATION

6.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus du Souscripteur 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).

6.2 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 du Souscripteur l'expose, en cas de mauvaise foi, à la déchéance des garanties.

Article 7. PRIME

7.1 Débiteur de la prime

Le Souscripteur, tel que défini sur les Conditions Particulières, s'engage à payer la prime d'assurance afférente aux garanties du présent Contrat.

7.2 Paiement de la prime

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans les Conditions Particulières, est réglée par prélèvement automatique effectué par SPB pour le compte d'AXA Partners, sur le compte bancaire désigné à cet effet par le Souscripteur et ce, à compter de l'expiration du délai de renonciation tel que défini à l'article 8.3 du Contrat.

7.3 Défaut de paiement

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

7.4 Modification de la prime

AXA Partners s'engage à informer le Souscripteur d'une modification de la prime dans les trois (3) mois qui précèdent la date d'échéance du Contrat. Le Souscripteur peut refuser cette modification et résilier le Contrat en adressant une lettre simple à SPB à l'adresse précisée en préambule de ce Contrat.

Article 8. VIE DU CONTRAT

8.1 Durée du Contrat et tacite reconduction

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de la souscription définie ci-dessous et se renouvelle par tacite reconduction chaque année, sauf cessation dans l'un des cas prévus à l'article 8.6 du Contrat.

8.2 Date de souscription

La date de souscription du Contrat est celle indiquée dans les Conditions particulières et correspond à la date de conclusion du Contrat, c'est-à-dire :

- En cas de demande de souscription par téléphone, à la date du contact téléphonique au cours duquel le Souscripteur a donné son consentement à la souscription au présent Contrat ;
- En cas de souscription via le site internet, la souscription est conclue à la date de signature électronique de la demande de souscription au présent Contrat, la fiche d'information et de conseil, le document d'information sur le produit d'assurance ainsi que les Conditions Générales ayant été lues préalablement.
Le Souscripteur doit enregistrer sur un support durable la fiche d'information et de conseil, les Conditions particulières pour s'y référer en cas de besoin.
- En cas de demande de souscription en face à face, la souscription est conclue à la date de signature des Conditions particulières.

8.3 Facultés de renonciation

8.3.1 En cas de démarchage

Conformément à l'article L.112-9 du Code des assurances, « toute personne physique qui l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. » La date de conclusion du contrat est définie à l'article 8.2. du Contrat cf Modèle de lettre ci-après. AXA Partners rembourse, par l'intermédiaire de SPB, au Souscripteur, l'intégralité des sommes éventuellement versées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre de renonciation. A compter de l'envoi de cette lettre – le cachet de la Poste faisant foi – la souscription et les garanties prennent fin.

8.3.2 En cas de vente à distance

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, le Souscripteur peut renoncer au Contrat en notifiant sa décision à SPB au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique) dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion du Contrat ou à compter du jour où le

Souscripteur a reçu ses conditions contractuelles si cette date est postérieure à la conclusion du Contrat. Le Souscripteur peut utiliser le modèle de formulaire de renonciation, ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de renonciation soit respecté, il suffit que le Souscripteur transmette sa volonté avant l'expiration du délai de renonciation. En cas de renonciation de sa part, SPB remboursera, pour le compte d'AXA Partners, à l'Assuré toutes les primes reçues de sa part sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard trente (30) jours à compter du jour où SPB est informé de sa décision de renonciation. SPB procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale.

Exemple de formulaire : Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous renoncer au contrat. FORMULAIRE DE RENONCIATION à adresser à SPB - Garantie Electroménager 7 ans – CS 90000- 76095 Le Havre Cedex ou par e-mail : garantieelectromenagerfamille@spb.eu
« Je soussigné(e) (M./Mme, nom, prénom, adresse du Souscripteur) déclare renoncer à ma souscription à la Garantie Electroménager 7 ans n°0803657. Le (date), signature du Souscripteur ».

Toutefois, dès lors que le Souscripteur déclare un Sinistre mettant en jeu la garantie, avant la fin du délai de renonciation, alors il ne peut plus exercer ce droit.

8.3.3 En cas de pluralité d'assurance

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances le Souscripteur est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau Contrat. Si tel est le cas, il bénéficiera d'un droit de renonciation à ce Contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le Souscripteur a 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 Souscripteur justifie être déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
 - le contrat auquel le Souscripteur souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté;
- le Souscripteur n'a déclaré aucun Sinistre garanti par ce contrat. Dans cette situation, le Souscripteur peut exercer son droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de rembourser au Souscripteur la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de sa renonciation. Si le Souscripteur souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les conditions de renonciation prévues dans son contrat.

8.4 Modifications du Contrat

Le Souscripteur doit informer SPB de tout changement de nom et/ou des informations personnelles du Souscripteur et/ou de coordonnées du compte bancaire sur lequel la prime est prélevée.

8.5 Cessation du Contrat

Le Contrat prend fin dans les cas suivants.

- En cas d'utilisation par le Souscripteur de sa faculté de renonciation, à la date d'envoi de la lettre, le cachet de la poste faisant foi ;
- En cas de résiliation par le Souscripteur à la première échéance annuelle de son contrat, puis à tout moment. La demande doit être adressée à SPB, par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse : SPB - Garantie Electroménager 7 ans – CS 90000- 76095 Le Havre Cedex ou par e-mail : garantieelectromenagerfamille@spb.eu. La résiliation intervenue au cours du mois « M » prendra effet à la date d'échéance de la prime du mois « M+1 » ;
- En cas de résiliation par AXA Partners pour non-paiement de la prime (en application des dispositions de l'article L.113-3 du Code des assurances) dans les conditions définies à l'article 7.3 du Contrat ;
- En cas de résiliation par le Souscripteur pour refus de la prime modifiée dans les conditions définies à l'article 7.4 du Contrat ;
- En cas de décès du Souscripteur, ses ayants droits devant informer SPB par écrit. La résiliation prend alors effet à la date du décès ;
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

8.6 Prescription

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent Contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Toutefois ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,
- 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 prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par cedernier.

La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'Assuré décédé. Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires de droit commun visées ci-après :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction in- compétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure,
 - tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution,
 - toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'assureur.
- La prescription est également interrompue par des causes spécifiques au contrat d'assurance visée ci-après :
- la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre,
 - l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conclusion ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

La prescription est également suspendue lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la Force majeure.

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

8.7 Cumuls d'assurance

Conformément aux dispositions de l'article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat et dans le respect des dispositions de l'Article L.121- 1 du Code des assurances.

8.8 Subrogation d'AXA Partners dans les droits et actions de l'Assuré

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, AXA Partners est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'Assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à l'indemnisation d'AXA Partners.

Article 9. DISPOSITIONS DIVERSES

9.1 Compétence judiciaire

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

9.2 Langue

La langue utilisée pendant la durée du présent Contrat est la langue française.

9.3 Protection des données personnelles

Les informations personnelles concernant le Souscripteur (ci-après les « Données ») sont collectées, utilisées et conservées conjointement par AXA Partners et SPB, agissant en qualité de responsables conjoints de traitement, pour la gestion et l'exécution du Contrat d'assistance.

Le Souscripteur est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé de ses données personnelles recueillies auprès de lui par AXA Partners et SPB (et leurs mandataires) dans le cadre de la souscription et de la gestion de son Contrat d'assistance (gestion de la souscription, des sinistres, des réclamations, et de la qualité de ces prestations).

Il est expressément rappelé au Souscripteur que conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des Données, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à la gestion du Contrat, et qu'en conséquence, ces informations pourront être conservées jusqu'au terme de la prescription des actions juridiques pouvant découler du Contrat. Le Souscripteur est informé que s'il refuse la conservation de ses Données, il ne pourra y avoir aucune exécution du Contrat. Les Données sont également traitées conformément à la politique de protection des données personnelles d'AXA Partners, accessibles sur son site internet « axa-assistance.fr » ou sous format papier, sur demande.

Dans le cadre de ses activités AXA Partners et SPB (et leurs mandataires) pourront :

- a) Transmettre les données personnelles relatives au Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services, au personnel d'AXA Partners, et à toutes personnes pouvant intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier d'assistance, fournir les prestations qui sont dues au titre du Contrat, notamment aux fins de procéder aux paiements, de

prévenir la fraude, et de transmettre ces données dans le cas où la loi l'exige ou le permet. Les données pourront également être transmises si besoin aux autorités administratives et judiciaires concernées.

- b) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques des Assurés dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres. L'Assuré pourra refuser cet enregistrement en début de conversation.
- c) Procéder à des études statistiques et actuarielles et à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter les produits aux besoins du marché.
- d) Obtenir et conserver tout document, notamment des photographies du bien assuré, nécessaires à l'exécution du Contrat ; et
- e) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'assistance et autre communications relatives au service clients.

Les Données 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 pour proposer au Souscripteur des offres similaires ou analogues au présent Contrat. Si le Souscripteur 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

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Pour toute utilisation des données personnelles à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Partners sollicitera le consentement du Souscripteur.

Le Souscripteur peut à tout moment revenir sur son consentement.

En souscrivant au présent Contrat et en utilisant les services d'AXA Partners et de SPB, le Souscripteur reconnaît qu'AXA Partners et SPB peuvent utiliser ses données à caractère personnel.

Dans le cas où le Souscripteur fournit à AXA Partners et SPB des informations sur des tiers, il s'engage à les informer de l'utilisation de ses données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité prévue sur le site internet d'AXA Partners. Le Souscripteur peut obtenir sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité susvisée).

Le Souscripteur dispose d'un droit d'accès, d'opposition pour motif légitime, de rectification et de portabilité sur les données personnelles le concernant figurant dans les fichiers d'AXA Partners et de SPB. Il dispose également d'un droit de suppression sur les données personnelles le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. Ces droits s'exercent selon les modalités définies par les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles, en contactant, par tout moyen permettant de justifier son identité, tel qu'un écrit accompagné d'un justificatif d'identité daté et signé, au coordonnées ci-après :

Pour toute demande auprès d'AXA Partners :

AXA Partners - Délégué à la Protection des Données

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

Pour toute demande auprès de SPB :

SPB – Délégué à la Protection des Données

71, Quai Colbert

76600 Le Havre

Email : spb-dpo@spb.eu

Le Souscripteur peut également transmettre (et modifier à tout moment) des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données à caractère personnel après son décès et le cas échéant désigner une personne afin de les mettre en œuvre. En l'absence de directive et/ou de désignation, les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles s'appliqueront.

Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.

Les Données recueillies pour la gestion du Contrat peuvent être transmises, dans les conditions et modalités prévues ci-avant, aux filiales et sous-traitants de SPB situés hors Union Européenne.

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

9.4 Réclamation et médiation

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le Souscripteur et les Assurés s'adressent en priorité au Département Réclamations de SPB, par l'un des moyens suivants :

- nous adresser un mail : reclamations-urgencehabitation@spb.eu
- nous adresser un courrier postal : SPB Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix (10) jours ouvrables qui suivent sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai).

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou si la réclamation porte sur la mise en oeuvre des garanties du Contrat, le Souscripteur et les Assurés peuvent s'adresser au : Service Gestion Relation Clientèle - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact

Axa Partners s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception 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 la réception de la réclamation, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire. Si un désaccord subsiste, ils peuvent faire appel au Médiateur, personnalité indépendante :

La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Site internet : www.mediation-assurance.org. Ce recours est gratuit. Le Médiateur rendra un avis dans un délai quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le tribunal français compétent. La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant : www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf

Le Souscripteur et l'Assuré ont également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

9.5 Autorité de contrôle

Inter Partner Assistance (AXA Partners) 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 et SPB sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle et de Résolution (ACPR), située - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.