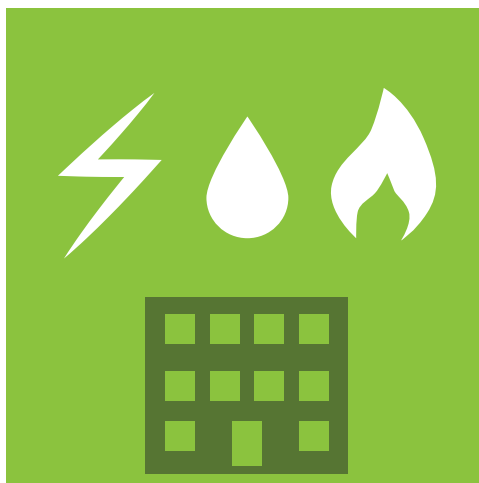


## FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL

fournie préalablement à la conclusion  
de l'adhésion au contrat d'assurance n°080346002



# URGENCE HABITATION APPARTEMENT

(Articles L 521-4 du Code des assurances)

Pour améliorer la protection de votre habitation contre les risques de fuite d'eau et de dysfonctionnement de vos installations de gaz et d'électricité, vous souhaitez vous protéger et bénéficier d'une aide immédiate visant à rétablir la fourniture en électricité en eau ou en gaz.

Au regard des informations que vous nous avez communiquées concernant vos souhaits en matière d'assurance et d'assistance, le contrat « **Urgence Habitation Appartement** » souscrit auprès d'AXA Partners vous apportant une aide immédiate en cas de dysfonctionnement de vos installations et en cas de fuite d'eau, nous semble constituer une solution adaptée à vos besoins.

Le Contrat URGENCE HABITATION - APPARTEMENT est assuré par AXA Partners, dénomination utilisée par 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, société par actions simplifiée au capital de 1 000 000 euros, société de courtage d'assurance immatriculée en qualité de courtier en assurance auprès du registre des Intermédiaires en Assurance ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 002 642, immatriculée au RCS du Havre sous le numéro 305 109 779 et dont le siège est situé 71, Quai Colbert – 76600 Le Havre.

SPB et les activités de la succursale d'INTER PARTNER Assistance (AXA Partners) sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 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 disponibles sur simple demande. SPB est rémunéré sous forme de commissions.



URGENCE  
HABITATION  
APPARTEMENT

## **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 quatorze (14) 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 – Urgence Habitation Appartement– CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex ou par e-mail : [urgencehabitation@spb.eu](mailto:urgencehabitation@spb.eu) accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le contrat « Urgence Habitation Appartement ».**
- **Votre prime vous sera remboursée dans un délai de trente (30) 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 10.3 des Conditions Générales du Contrat.**

### **COTISATION**

Le Souscripteur s'engage à payer la prime d'assurance afférente aux garanties du présent 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 10.3 du Contrat.

### **DUREE DES GARANTIES**

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 10.5 du Contrat.

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.

### **DATE D'EFFET DES GARANTIES**

Les garanties du Contrat prennent effet à 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.

### **RECLAMATION ET MEDIATION**

En vue du traitement d'éventuels différends, vous pouvez vous adresser 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](http://www.spb-assurance.fr)
- nous adresser un mail : [reclamations-urgencehabitation@spb.eu](mailto: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) et à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les deux (2) mois qui suivent sa date de réception (sauf circonstances particulières dont le Souscripteur sera alors tenu informé).

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 u sur le site internet à partir de la rubrique «contact»: [www.axa-assistance.fr/contact](http://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.orf](http://www.mediation-assurance.orf). Ce recours est gratuit. Le Médiateur rendra un avis dans un délai de deux (2) mois 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.ord/medias/mediation-assurance/Charte\\_V2.pdf](http://www.mediation-assurance.ord/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf)

# Assistance Habitation

## Document d'information sur le produit d'assurance



Assureur du produit : Inter Partner Assistance, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique, prise au travers de sa succursale française (SIREN : 316 139 500/Matricule BNB : 0487)

Référence du produit : SPB ASSISTANCE URGENCE HABITATION APPARTEMENT  
Convention n° 080346002

**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 immédiate à l'assuré en cas de Panne d'électricité, de fuite de gaz, de fuite d'eau ou d'engorgement affectant l'installation intérieure de l'assuré.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

#### **GARANTIES SYSTEMATIQUEMENT PRÉVUES :**

- ✓ **Assistance Electricité :** Diagnostic préliminaire, dépannage d'urgence  
Max 400€ TTC par intervention (pièces, main d'œuvre, déplacement)  
Garantie contractuelle des interventions réalisées :  
3 mois à compter de l'intervention
- ✓ **Assistance Plomberie intérieure :** Diagnostic préliminaire, dépannage d'urgence  
Max 400€ TTC par intervention (Pièces, main d'œuvre, déplacement)  
Garantie contractuelle des interventions réalisées :  
1 an à compter de l'intervention
- ✓ **Assistance Gaz :** Diagnostic préliminaire, dépannage d'urgence  
Max 400€ TTC par intervention (Pièces, main d'œuvre, déplacement)  
Garantie contractuelle des interventions réalisées :  
3 mois à compter de l'intervention

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.
- ✗ Délai de carence de 1 mois à compter de la date de souscription.



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

#### **PRINCIPALES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES**

- ! Tout événement survenu pendant une période d'inoccupation supérieure à 60 jours consécutifs de l'Habitation dont le Souscripteur est le propriétaire ou le locataire ;

#### **PRINCIPALES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE ELECTRICITE :**

- ! Nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées, faux plafonds, cloisons) pour accéder aux éléments des Installations électrique intérieure ;
- ! Les interventions portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite)

#### **PRINCIPALES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE GAZ :**

- ! Les appareils alimentés en gaz, les citernes de gaz et leurs canalisations, les bouteilles de gaz et les détendeurs.
- ! Les appareils alimentés en gaz, les citernes de gaz et leurs canalisations, les bouteilles de gaz et les détendeurs ;
- ! Les installations non conformes ou non réparables,

#### **PRINCIPALES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE PLOMBERIE INTERIEURE :**

- ! Sur les canalisations relevant d'une copropriété
- ! Sur les canalisations de chauffage au sol,
- ! Sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, chaudières
- ! Sur les pompes, réducteurs de pression, détendeurs, adoucisseurs d'eau



## 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, vous devez :**

### **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.
- Informer 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 fixées 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

### « Urgence Habitation Appartement »



## URGENCE HABITATION APPARTEMENT

#### A QUOI CORRESPOND VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE « Urgence Habitation Appartement » ?

Le Contrat « Urgence Habitation Appartement » 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 URGENCE HABITATION - APPARTEMENT 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, société par actions simplifiée au capital de 1 000 000 euros, société de courtage d'assurance immatriculée en qualité de courtier en assurance auprès du registre des Intermédiaires en Assurance ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 002 642, immatriculée au RCS du Havre sous le numéro 305 109 779 et dont le siège est situé 71, Quai Colbert – 76600 Le Havre. SPB et la succursale d'INTER PARTNER Assistance (AXA Partners) sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 4 Place Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

#### DE QUOI EST COMPOSÉ VOTRE CONTRAT ?

Votre Contrat « Urgence Habitation Appartement » (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 « Urgence Habitation Appartement » a pour objet de vous apporter une aide immédiate en cas de fuite d'eau et de dysfonctionnement de vos installations de gaz et d'électricité.

#### 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 0970 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 56, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, avant de prendre l'initiative d'avancer des frais. L'organisation d'une Intervention sans l'accord préalable d'AXA Partners ne peut donner lieu à aucun remboursement.

## 1. DEFINITIONS

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

« **Assurés[s]** » : désigne le Souscripteur, son conjoint 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, domiciliés en France ;

« **Chauffagiste** » : professionnel intervenant dans le domaine du gaz, auquel AXA Partners fait appel pour intervenir chez l'Assuré en cas de sinistre.

« **Conditions particulières** » : 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 telles que définies en préambule.

« **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.

« **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.

« **Echéance annuelle** » : désigne la date anniversaire de la date d'effet de la souscription au Contrat.

« **Electricien** » : professionnel intervenant dans le domaine de l'électricité, auquel AXA Partners fait appel pour intervenir chez l'Assuré en cas de sinistre.

« **Engorgement** » : obstruction totale des canalisations d'évacuation des eaux usées présentant à court terme des risques évidents pour l'Habitation.

« **Evènements garantis** » : désigne les évènements fortuits couverts par le présent Contrat soit : la Panne d'électricité, la Fuite d'eau ou l'Engorgement, la Fuite de gaz.

« **Force Majeure** » : événement 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.

« **France** » : désigne la France métropolitaine, hors îles.

« **Fuite d'eau** » : désigne un écoulement d'eau à débit constant sur l'Installation de plomberie intérieure, visible à l'oeil nu et qui résulte d'une action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante de l'Assuré et qui présente à court terme des risques évidents pour l'Habitation. Une facture anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne alors que tous les robinets sont fermés ne constituent pas la preuve d'une Fuite d'eau.

« **Fuite de gaz** » : désigne un écoulement de fluide, de gaz sur l'Installation intérieure de gaz.

« **Habitation** » : désigne l'appartement, **à l'exclusion de toute multipropriété en temps partagé, de tout mobil home) dont le Souscripteur est propriétaire ou locataire, situé en France**, desservie par une voie carrossable et désigné par son adresse sur les Conditions Particulières, constitué de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, à l'exclusion des parties communes (hors le cas des compteurs situés en dehors de l'Habitation) et locaux à usage professionnel.

« **Installation électrique intérieure** » : désigne l'installation individuelle privative d'électricité à 220 volts d'un Assuré située dans son Habitation et destinée à son usage privatif. L'Installation individuelle privative d'électricité de l'Assuré se situe à l'aval du branchement, aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office.

« **Installation intérieure de gaz** » : désigne l'installation individuelle privative de gaz d'un Assuré située dans son Habitation et destinée à son usage privatif. L'Installation individuelle privative de gaz de l'Assuré se situe à l'aval du compteur général d'alimentation en gaz et jusqu'aux points de raccordements des appareils alimentés en gaz.

« **Installation intérieure de plomberie** » : désigne l'installation individuelle privative de plomberie d'un Assuré située dans son Habitation et destinée à son usage privatif. L'Installation individuelle privative de plomberie de l'Assuré se situe à partir et à l'aval du robinet d'arrêt général intérieur.

« **Intervention** » : opération par laquelle un Electricien, un Plombier ou un Chauffagiste se rend à l'adresse de l'Habitation pour effectuer un diagnostic portant sur une Panne d'électricité, une Fuite d'eau, un Engorgement ou une Fuite de gaz avant de procéder à un dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées au présent Contrat.

« **Panne** » : Dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure provoquant une interruption de fourniture en électricité.

« **Plombier** » : professionnel intervenant dans le domaine de la plomberie auquel AXA Partners fait appel pour intervenir chez l'Assuré en cas de sinistre.



«**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** » : désigne la personne physique, titulaire d'un contrat de fourniture d'eau, qui en dehors de son activité professionnelle et nommément désignée comme telle sur les Conditions Particulières. Le Souscripteur s'engage à payer les primes afférentes au présent Contrat.

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

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

Les garanties décrites au présent Contrat s'exercent en France métropolitaine, hors îles.

Les garanties du Contrat prennent effet à 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 10.5.

## 3. GARANTIE D'ASSISTANCE PLOMBERIE

**La garantie consiste, en cas de Fuite d'eau ou d'Engorgement affectant l'Installation intérieure de plomberie 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 Périmètre de la garantie

La garantie d'assistance plomberie couvre exclusivement les Fuites d'eau et les Engorgements survenus :

- Sur les canalisations intérieures d'alimentation en eaux, y compris les joints, et jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménagers de l'Habitation ;
- Sur les canalisations intérieures d'évacuation des eaux, y compris les joints ;
- Sur les canalisations de trop-plein percé de baignoire, lavabo, bidet, évier et WC ;
- Sur le siphon PVC ou métal
- Sur le ballon d'eau chaude électrique percé (prise en charge de la vidange uniquement) ;
- Sur les appareils sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, WC, évier, robinetterie, cumulus) ;
- Sur le groupe de sécurité du ballon d'eau chaude électrique ;
- Sur le joint de sortie de la cuvette des WC ;
- Sur le robinet d'arrêt de la chasse d'eau ;
- Sur le joint et le robinet de l'appareil à effet d'eau (lave-vaisselle et lave-linge) ;
- Sur le circuit d'eau du chauffage individuel ;
- Sur le robinet d'arrêt de la chaudière ;
- Sur le joint ou le té de réglage des radiateurs de chauffage individuel.

### 3.2 Plafonds d'Intervention

L'intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre - est garantie dans la limite de **400 € TTC**.

S'il résulte des constatations faites par le Plombier que l'Intervention est pas garantie comme hors du périmètre de la garantie ou exclue, l'Assuré et le Plombier restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liées à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

### 3.3 Télédiagnostic

AXA Partners met à disposition des Assurés un service d'assistance téléphonique à un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par les Assurés concernant la Fuite d'eau ou l'Engorgement et l'Installation de plomberie intérieure.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter d'isoler le secteur de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement.

### 3.4 Intervention dans l'Habitation

#### 3.4.1 Délais d'intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédiagnostic reste infructueux, AXA Partners informe les Assurés dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'Intervention d'un Plombier.

En cas d'urgence, AXA Partners fait le nécessaire pour que l'intervention sur place soit réalisée dans la demi-journée ouvrée qui suit la fin de la conversation téléphonique avec le Souscripteur, en fonction des disponibilités de ce dernier, soit :

- En cas d'appel entre 8h00 et 16h00, l'Intervention aura lieu dans les 4h qui suivent l'appel du Souscripteur ;
- En cas d'appel entre 16h00 et 20h00, l'Intervention aura lieu le lendemain matin entre 8h00 et 12h00 ;
- En cas d'appel entre 20h00 et 8h00, l'Intervention aura lieu dans l'après-midi, entre 12h00 et 20h00.

### 3.4.2 Modalités de réalisation des Interventions

Le Plombier procède à :

- Un diagnostic visuel de l'Installation intérieure de plomberie,
- La recherche de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement,
- La vérification que la Fuite d'eau ou l'Engorgement entre dans le périmètre de la garantie, qu'elle ne fait pas l'objet d'une exclusion ou que les montants évalués pour effectuer le dépannage sont couverts intégralement par la garantie. En cas de risque de dépassement du Plafond d'Intervention, il en informe les Assurés,
- L'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de la canalisation défectueuse.

Lors de l'Intervention, le Plombier détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, dans la limite des plafonds définis à l'article 3.2.

Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture d'eau ou la mise en sécurité des Habitations, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention. Ces pièces dont le remplacement est garanti sont les joints 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 général en eau, robinet d'arrêt 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, 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 robinet d'arrêt de la chaudière à l'exclusion de toute autre pièce.

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées seront remplacées par des pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation de plomberie intérieure.

Si le Plombier estime que l'état général de l'Installation intérieure de plomberie ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation de plomberie intérieure. De même, si l'état général de l'Installation ne permet pas au Plombier de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.

### 3.4.3 Rédaction du bulletin d'intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en double exemplaire signé par l'Assuré dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Plombier, la durée d'Intervention, le diagnostic de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Fuite d'eau ou d'Engorgement non garantis ou exclus, les motifs du refus de l'Intervention.

### 3.4.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution des garanties bénéficient d'une garantie d'un (1) an – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention.

### 3.4.5 Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance plomberie

- **Sont exclues de la garantie les Interventions :**
- **Sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété,**
- **Sur les canalisations de chauffage au sol,**
- **Sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, chaudières,**
- **Sur les pompes, réducteurs de pression, détendeurs, adoucisseurs d'eau,**
- **Sur les systèmes de climatisation,**
- **Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements causés ou provoqués intentionnellement par le cuisiniste qui installe la cuisine, l'Assuré ou avec sa complicité, ou provoqués par le non-paiement des factures à l'entreprise de distribution d'eau,**
- **Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements causés ou provoqués par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;**
- **Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements couverts au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),**
- **Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements ayant pour origine une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'eau,**



- **Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements répétitifs causés par une non-remise en état de l'Installation intérieure de plomberie à la suite d'une première Intervention.**

## 4 GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRICITE

La garantie consiste, en cas de Panne affectant l'Installation électrique intérieure 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.

### 4.1 Télédagnostic

AXA Partners met à disposition des Assurés un service d'assistance téléphonique à un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par les Assurés concernant la Panne d'électricité et l'Installation électrique intérieure.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter de rétablir l'électricité ou, à défaut, isoler le secteur de la Panne.

### 4.2 Plafonds d'Intervention

L'intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre - est garantie **dans la limite de 400 € TTC.**

S'il résulte des constatations faites par l'Electricien que l'Intervention n'est pas garantie comme hors du périmètre de la garantie ou exclue, l'Assuré et l'Electricien restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

### 4.3 Intervention dans l'Habitation

#### 4.3.1 Délais d'intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédagnostic reste infructueux, AXA Partners informe les Assurés dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'Intervention d'un Electricien.

En cas d'urgence, AXA Partners fait le nécessaire pour que l'Intervention sur place soit réalisée dans la demi-journée ouvrée qui suit la fin de la conversation téléphonique avec le Souscripteur, en fonction des disponibilités de ce dernier, soit :

- En cas d'appel entre 8h00 et 16h00, l'Intervention aura lieu dans les 4h qui suivent l'appel du Souscripteur ;
- En cas d'appel entre 16h00 et 20h00, l'Intervention aura lieu le lendemain matin entre 8h00 et 12h00 ;
- En cas d'appel entre 20h00 et 8h00, l'Intervention aura lieu dans l'après-midi, entre 12h00 et 20h00.

#### 4.3.2 Modalités de réalisation des Interventions

L'Electricien procède à :

- Un diagnostic visuel de l'Installation intérieure électrique,
- La recherche de la Panne d'électricité,
- La vérification que la Panne d'électricité entre dans le périmètre de la garantie, qu'elle ne fait pas l'objet d'une exclusion ou que les montants évalués pour effectuer le dépannage sont couverts intégralement par la garantie. En cas de risque de dépassement du Plafond d'Intervention défini à l'article 4.2, il en informe les Assurés,
- L'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de l'appareil électrique défectueux.

Lors de l'Intervention, l'Electricien détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, dans la limite du Plafond d'Intervention défini à l'article 4.2.

Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture d'électricité ou la mise en sécurité des Habitations, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention. Ces pièces dont le remplacement est garanti sont les fusibles et porte-fusibles, les appareillages de base (interrupteur de commande, les prises monophasées, les prises triphasées et câbles), disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel **à l'exclusion de toute autre pièce.**

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées seront remplacées par des pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation électrique intérieure.

**Si l'Electricien estime que l'état général de l'Installation intérieure électrique ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation électrique intérieure. De même, si l'état général de l'Installation ne permet pas à l'Electricien de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.**

#### 4.3.3 Rédaction du bulletin d'intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en double exemplaire signé par l'Assuré dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ de l'Electricien, la durée d'Intervention, le diagnostic de la Panne, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Panne non garanties ou exclues, les motifs du refus de l'Intervention.

#### 4.3.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution des garanties bénéficient d'une garantie contractuelle de trois (3) mois – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention.

### 4.4 Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance électricité

Sont exclues de la garantie les Interventions :

- **Nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées, faux plafonds, cloisons) pour accéder aux éléments des Installations électrique intérieure,**
- **Pour des Pannes consécutives à une insuffisance de la puissance souscrite par les Assurés,**
- **Pour des Pannes affectant des Installations faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par le CONSUEL (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'électricité),**
- **Pour des Pannes affectant une Installation électrique intérieure ne permettant pas à l'Electricien de procéder à l'Intervention en toute sécurité,**
- **Pour des Pannes causées ou provoquées intentionnellement par l'Assuré ou avec sa complicité,**
- **Pour des Pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;**
- **Pour des Pannes d'électricité couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),**
- **Pour des Pannes ayant pour origine une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité,**
- **Pour des Pannes répétitives causées par une non-remise en état de l'Installation électrique à la suite d'une première Intervention.**

## 5. GARANTIE D'ASSISTANCE DE GAZ

**La garantie consiste, en cas de Fuite de gaz affectant l'Installation intérieure de gaz 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.**

### 5.1 Périmètre de la garantie

La garantie d'assistance gaz couvre exclusivement les Fuites de gaz survenues :

- Sur les canalisations intérieures d'alimentation en gaz,
- Sur le flexible de raccordement des appareils alimentés en gaz,
- Sur le robinet (joint inclus) d'arrêt de la canalisation d'alimentation générale,
- Sur le robinet (joint inclus) de raccordement aux appareils alimentés en gaz,
- Sur le robinet (joint inclus) de raccordement aux appareils de chauffage au gaz.

### 5.2 Plafonds d'Intervention

L'intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre - est garantie dans la limite de 400 € TTC.

S'il résulte des constatations faites par le Chauffagiste que l'Intervention n'est pas garantie comme hors du périmètre de la garantie ou exclue, l'Assuré et le Chauffagiste restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liées à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

### 5.3 Télédiagnostic

AXA Partners met à disposition des Assurés un service d'assistance téléphonique à un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par les Assurés concernant la Fuite de gaz.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter d'isoler le secteur de la Fuite de gaz.

## 5.4 Intervention dans l'Habitation

### 5.4.1 Délais d'intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédiagnostic reste infructueux, AXA Partners informe les Assurés dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'Intervention d'un Chauffagiste.

En cas d'urgence, AXA Partners fait le nécessaire pour que l'Intervention sur place soit réalisée dans la demie journée ouvrée qui suit la fin de la conversation téléphonique avec le Souscripteur, en fonction des disponibilités de ce dernier, soit :

- En cas d'appel entre 8h00 et 16h00, l'Intervention aura lieu dans les 4h qui suivent l'appel du Souscripteur ;
- En cas d'appel entre 16h00 et 20h00, l'Intervention aura lieu le lendemain matin entre 8h00 et 12h00 ;
- En cas d'appel entre 20h00 et 8h00, l'Intervention aura lieu dans l'après-midi, entre 12h00 et 20h00.

### 5.4.2 Modalités de réalisation des Interventions

Le Chauffagiste procède à :

- Un diagnostic visuel de l'Installation intérieure de gaz,
- La recherche de la Fuite de gaz,
- La vérification que la Fuite de gaz entre dans le périmètre de la garantie, qu'elle ne fait pas l'objet d'une exclusion ou que les montants évalués pour effectuer le dépannage sont couverts intégralement par la garantie. En cas de risque de dépassement du Plafond d'Intervention défini à l'article 5.2, il en informe les Assurés,
- L'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de la canalisation défectueuse.

Lors de l'Intervention, le Chauffagiste détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, dans la limite des plafonds définis à l'article 5.2.

Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture de gaz ou la mise en sécurité des Habitations, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention. Ces pièces dont le remplacement est garanti sont les joints de canalisations intérieures d'alimentation en gaz, les robinets d'arrêt, les flexibles de raccordement à l'exclusion de toute autre pièce.

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées seront remplacées par des pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation intérieure de gaz.

**Si le Chauffagiste estime que l'état général de l'Installation intérieure de gaz ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation intérieure de gaz. De même, si l'état général de l'Installation ne permet pas au Chauffagiste de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.**

### 5.4.3 Rédaction du bulletin d'intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en double exemplaire signé par l'Assuré dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Chauffagiste, la durée d'Intervention, le diagnostic de la Fuite de gaz, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Fuite de gaz non garantie ou exclue, les motifs du refus de l'Intervention.

### 5.4.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution des garanties bénéficient d'une garantie contractuelle de trois (3) mois – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention.

## 5.5 Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance gaz

Sont exclues de la garantie les Interventions :

- **causés par un gaz défectueux,**
- **sur les appareils alimentés en gaz, les citernes de gaz et leurs canalisations, les bouteilles de gaz et les détendeurs,**
- **sur les Installations non conformes,**
- **sur les flexibles non conformes ou dont la date de péremption est dépassée,**
- **Pour des Fuites de gaz causées ou provoquées intentionnellement par le cuisiniste qui installe la cuisine, le Bénéficiaire ou avec sa complicité, ou provoquées par le non-paiement des factures à l'entreprise de distribution de gaz,**
- **Pour des Fuites de gaz causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;**
- **Pour des Fuites de gaz couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),**
- **Pour des Fuites de gaz ayant pour origine une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport de gaz,**
- **Pour des Fuites de gaz répétitives causées par une non-remise en état de l'Installation intérieure de gaz à la suite d'une première Intervention,**

- Pour des Fuites de gaz survenues après que la compagnie de distribution de gaz ait averti l'Assuré de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de Fuites de gaz,
- Le remplacement de canalisation ou de circuit d'alimentation ou de l'ensemble de l'Installation en gaz qui découle d'une mise en conformité avec les dispositions légales ou réglementaires.

## 6. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont exclus 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 événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du contrat,
- tout événement survenant dans un logement resté inoccupé plus de 60 jours consécutifs,
- 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,
- 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 collectif.

### Aménagements 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 défektivité, 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.

## 7. 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.

## 8. FAUSSE DECLARATION

### 8.1 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).

### 8.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

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

## 9. PRIME

### 9.1 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.

### 9.2 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 de 14 jours calendaires tel que défini à l'article 10.3 du Contrat.

### 9.3 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les dix (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 Assistance pourra résilier le Contrat.

### 9.4 Modification de la prime

AXA Assistance 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 adressera une lettre simple à SPB à l'adresse précisée en préambule de ce Contrat.

## 10. VIE DU CONTRAT

### 10.1 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 10.5 du Contrat.

### 10.2 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.

### 10.3 Facultés de renonciation

#### 10.3.1 En cas de démarchage

Conformément à l'article L.112-9 du Code des assurances, « toute personne physique qui fait 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.

#### 10.4.2 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 la date de Souscription précisée sur les Conditions Particulières. 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 Urgence Habitation Appartement – CS 90000- 76095 Le Havre Cedex ou par e-mail : [urgencehabitation@spb.eu](mailto:urgencehabitation@spb.eu)

« Je soussigné(e) (M./Mme, nom, prénom, adresse du Souscripteur) déclare renoncer à ma souscription à la Garantie Urgence Habitation n°XXXX. 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.

#### 10.4.3 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 :

- 1) le Souscripteur a souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- 2) ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- 3) le Souscripteur justifie être déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- 4) le contrat auquel le Souscripteur souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 5) 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.

### 10.4 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.

### 10.5 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 – Urgence Habitation – CS 90000- 76095 Le Havre Cedex ou par e-mail : [urgencehabitation@spb.eu](mailto:urgencehabitation@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 9.3 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.

### 10.6 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 fausse 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 ce dernier.

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 avis 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.

### 10.7 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.

### 10.8 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

## 11. DISPOSITIONS DIVERSES

### 11.1 Compétence judiciaire

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

### 11.2 Langue

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

### 11.3 Loi informatique, Fichiers et Libertés

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](http://axa-assistance.fr) » ou sous format papier, sur demande.

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

- 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.
- 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.
- Procéder à des études statistiques et actuarielles et à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter les produits aux besoins du marché.
- Obtenir et conserver tout document, notamment des photographies du bien assuré, nécessaires à l'exécution du Contrat ; et
- 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](mailto: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](mailto: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](http://axa-assistance.fr) ou sous format papier, sur demande.

#### 11.4 Réclamation et médiation

En vue du traitement d'éventuels différends, vous pouvez vous adresser 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](http://www.spb-assurance.fr)
- nous adresser un mail : [reclamations-urgencehabitation@spb.eu](mailto: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) et à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les deux (2) mois qui suivent sa date de réception (sauf circonstances particulières dont le Souscripteur sera alors tenu informé).

En cas de réclamation concernant la mise en oeuvre des garanties du Contrat, le Souscripteur et l'Assuré peuvent s'adresser au : Service Gestion

Relation Clientèle - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon. 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](http://www.mediation-assurance.org). Ce recours est gratuit. Le Médiateur rendra un avis dans un délai de deux (2) mois 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.

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/>