

FICHE CONSEIL

ASSISTANCE LOGEMENT & TRAVAUX

Votre Identité :

Civilité :
Nom :
Nom de naissance :
Prénom(s) :
Code Postal :
Né(e) le :

Vos besoins :

Vous avez manifesté le souhait de bénéficier de garanties protectrices concernant votre logement (en cas d'incidents techniques à votre domicile ou de besoin d'assistance juridique) et pour vos travaux (besoin de mise en relation avec des prestataires pour réaliser des travaux, d'assistance juridique ou d'analyse de devis)

Notre proposition en réponse à vos besoins :

Au regard des besoins exprimés en matière d'assurance, de votre situation personnelle et d'habitat, le contrat «ASSISTANCE LOGEMENT & TRAVAUX » d'INTER PARTNER ASSISTANCE (AXA Partners) et JURIDICA, nous semble constituer une solution cohérente avec vos exigences et vos besoins.

Assistance Logement & Travaux : convention n ° 0804555 pour les garanties d'assistance et n° 11154423904 pour les garanties de protection juridique) est un produit d'INTER PARTNER ASSISTANCE (AXA Partners) pour les garanties de dépannage d'urgence et de mise en relation avec les prestataires du réseau AXA et de JURIDICA pour la protection juridique logement & travaux et pour l'analyse de devis de travaux, distribué par BNP Paribas Personal Finance.

Ce contrat a pour objet de **garantir à l'Assuré**, dans les limites et conditions fixées dans la notice :

- **concernant son logement :**
 - o une assistance dépannage d'urgence en cas d'incidents de plomberie, serrurerie, chauffage, électricité, gaz ou de vitrerie à votre domicile, pour chacune des garanties et ce, sans période de carence, d'un montant maximum par intervention de 400€, sans limite du nombre d'intervention,
 - o une protection juridique (prévention juridique, aide à la résolution des litiges et prise en charge de certains frais et honoraires)
- **pour les travaux de son logement :**
 - o une mise en relation avec des prestataires agréés du réseau AXA pour ses travaux de plomberie, serrurerie, chauffage, électricité, gaz ou de vitrerie
 - o une protection juridique (prévention juridique, aide à la résolution des litiges et prise en charge de certains frais et honoraires)
 - o une analyse d'expert des devis travaux proposés par les artisans, afin de s'assurer de la cohérence des prix avec les pratiques du marché (jusqu'à 3 devis par an)

La souscription de ce contrat d'assurance est réservée aux personnes qui sont locataires ou propriétaires de leur résidence principale, ou logées par leur employeur.

Nous attirons votre attention sur les principaux cas d'exclusions résumés au paragraphe « y a-t-il des exclusions à la couverture ? » du Document d'information sur le produit d'assurance (IPID) qui vous a été remis.

Avant votre souscription, nous vous invitons à lire très attentivement la fiche conseil, la fiche d'information sur le prix et les garanties, le Document d'Information sur le Produit d'assurance et la Notice d'information valant Conditions Générales du contrat Assistance Logement & Travaux (convention n° 0804555 pour les garanties d'assistance et n° 11154423904 pour les garanties de protection juridique), qui apportent toutes les précisions concernant les conditions de prise en charge par les Assureurs : définition des garanties et limites des garanties (montant, durée, exclusions applicables etc ...). Par ailleurs, nous vous déconseillons de souscrire si vous détenez déjà un produit similaire.

Preuve : Si votre contrat a été conclu par voie électronique, la présente fiche conseil est sous forme électronique selon votre mode de souscription à ce contrat. Sa preuve peut être établie conformément aux articles 1366 à 1368 du Code Civil.

En cas de réclamation sur l'assurance facultative que vous avez souscrite :

En cas de réclamation concernant la souscription ou la gestion de votre contrat ASSISTANCE LOGEMENT & TRAVAUX, vous avez la possibilité d'adresser votre demande :

- **si elle concerne la conclusion de l'assurance** (comment vous avez conclu le contrat, quelles options vous avez choisies etc...), :
 - o par courrier à BNP Paribas Personal Finance – Cetelem - Service Client 95908 Cergy Pontoise cedex 9
 - o par téléphone au 09 69 36 55 63 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 13h et de 14h à 16h
- **si elle concerne le produit d'assurance** (les risques couverts, les prises en charge etc...):
 - o pour les garanties de AXA : assistance dépannage d'urgence et de mise en relation avec des prestataires certifiés du réseau AXA
 - AXA - Service Gestion Relation Clientèle - 8-10 rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff
 - Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact
 - o pour les garanties de Juridica : protection juridique logement & travaux et l'analyse d'expert des devis travaux, vous devez formaliser par écrit votre réclamation afin que nous puissions répondre au mieux à votre insatisfaction, et l'adresser :
 - À votre interlocuteur habituel (ses coordonnées sont indiquées sur vos courriers et sur le présent document) ;
 - Ou au service clients avec lequel vous êtes en relation
 - Ou, à tout moment, au Service Réclamations de Juridica :
par e-mail à servicereclamations@juridica.fr ou par courrier, à l'adresse suivante : JURIDICA - Service Réclamations - 1 place Victorien Sardou - 78166 Marly-le-Roi Cedex

BNP Paribas Personal Finance, AXA et Juridica s'engagent à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables, sauf si une réponse est apportée dans ce délai. Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois.

Dans tous les cas et après un délai de 2 mois suivant l'envoi de votre réclamation écrite, vous pouvez vous adresser gratuitement à un service de médiation indépendant, dont les coordonnées sont La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09. Vous vous adressez à ce service en langue française, dans un délai d'1 an à compter de votre réclamation écrite, par courrier postal ou sur le site www.mediation-assurance.org

Dans ce cas, vous autorisez la levée du secret bancaire pour nous permettre de communiquer au médiateur les données nécessaires au traitement de votre réclamation. Le médiateur vous informera de la recevabilité de votre demande de saisine et rendra son avis dans les 90 jours suivants.

La médiation est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire.

La médiation n'est pas obligatoire : vous pouvez aussi saisir un juge directement.

Si votre contrat a été conclu par voie électronique, vous pouvez également adresser votre réclamation **à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL)** à l'adresse Internet suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Utilisation de vos données personnelles

Les données collectées dans le cadre de ce document sont obligatoires.

Elles sont traitées par BNP Paribas Personal Finance, responsable du traitement, aux fins de vous proposer un conseil en cohérence avec vos exigences et besoins, pour satisfaire à l'obligation de conseil de BNP Paribas Personal Finance en sa qualité d'intermédiaire en assurance. Elles pourront être également utilisées :

- pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires auxquelles elle est soumise : lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, lutte contre la fraude,
- pour la poursuite d'un intérêt légitime : afin d'améliorer sa gestion des risques, pour faire valoir ses droits en particulier rapporter la preuve de la délivrance d'un conseil, pour établir des statistiques agrégées, des tests et de modèles pour la recherche et le développement, dans le but d'améliorer la gestion des risques ou dans le but d'améliorer les produits et services existants ou d'en créer de nouveaux.

Ces données, pendant toute la durée de la relation, pourront être communiquées aux prestataires de service et sous-traitants, qui exécutent dans un pays de l'Union Européenne, pour le compte de BNP Paribas Personal Finance, certaines tâches matérielles et techniques indispensables à l'exécution de votre demande.

Elles font l'objet d'un transfert à destination d'INTER PARTNER ASSISTANCE (AXA Partners) pour les garanties de dépannage d'urgence et de mise en relation avec les prestataires du réseau AXA et de JURIDICA pour la protection juridique logement & travaux et pour l'analyse de devis de travaux, ayant pour finalité l'exécution du contrat d'assurance ou des mesures précontractuelles nécessaires à sa conclusion. Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles par BNP Paribas Personal Finance et sur vos droits (droit d'accès, de rectification, à l'effacement,

à la limitation du traitement, à la portabilité des données et d'opposition et droit d'organiser la gestion de vos données après votre décès) vous pouvez vous reporter à l'information qui vous a préalablement été fournie ou nous contacter à l'adresse suivante - BNP Paribas Personal Finance – Cetelem - Service Client 95908 Cergy Pontoise cedex 9.

BNP Paribas Personal Finance exerce une activité d'intermédiaire en assurance. À ce titre, BNP Paribas Personal Finance distribue des contrats d'assurance en qualité de société de courtage d'assurances et fournit un devoir de conseil en proposant des contrats d'assurance cohérents avec les exigences et besoins du client. Elle ne fournit pas de service de recommandation personnalisée tel que prévu à l'article L. 521-4 II du Code des assurances.

Pour son activité d'intermédiaire en assurance, BNP Paribas Personal Finance a été habilité par l'Organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (ORIAS). Elle est immatriculée au registre ORIAS sous le numéro 07023128. Vous pouvez accéder à ce registre sur www.orias.fr.

ASSISTANCE LOGEMENT & TRAVAUX est un produit de INTER PARTNER ASSISTANCE (AXA Partners), société anonyme de droit belge au capital de 180 702 613 euros, 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 et est immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 7 Boulevard du Régent 1000 – Bruxelles – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500, N° TVA intracommunautaire FR42316139500, IDU N°FR322155_01UWGT, et située 8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff, elle-même soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - Entreprise régie par le Code des assurances, pour les garanties de dépannage d'urgence et de mise en relation avec les prestataires du réseau AXA et de JURIDICA – la filiale spécialisée en assurance de protection juridique d'AXA France, S.A. au capital de 14 627 854,68 € - 572 079 150 R.C.S. Versailles - TVA intracommunautaire : FR 69 572 079 150, Entreprise régie par le code des assurances - Siège social : 1, place Victorien Sardou 78160 Marly le Roi, pour la protection juridique logement & travaux et pour l'analyse de devis de travaux.

Le contrat ASSISTANCE LOGEMENT&TRAVAUX est distribué par BNP Paribas Personal Finance, S. A. au capital de 617 279 915 euros - 542 097 902 R.C.S Paris - Siège social : 1, boulevard Haussmann - 75009 Paris – N° ORIAS : 07 023 128 (www.orias.fr), en qualité de Société de courtage d'assurances percevant des commissions, sans être soumise à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec l'assureur AXA et JURIDICA. Cetelem est une marque de BNP Paribas Personal Finance. N° ADEME FR200182_03KLJL.

BNP Paribas Personal Finance, la succursale française d'INTER PARTNER ASSISTANCE et JURIDICA sont des sociétés soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. Registre des intermédiaires d'assurance (Orias) librement accessible au public sur le site www.orias.fr - 1, rue Jules Lefebvre - 75009 Paris.

BNP Paribas Personal Finance travaille avec les assureurs suivants : Cardif Risques Divers, Cardif Assurance Vie, Icare Assurance, Metlife, AXA IARD, AXA Assistance et Juridica.

ARMATIS FINANCIAL SERVICES, WTG, et WEBHELP sont Mandataires d'intermédiaire d'assurance de BNP Paribas Personal Finance. Ils perçoivent des commissions sans être soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec l'assureur.

ARMATIS FINANCIAL SERVICES SAS au capital de 38.112 euros, siège social Immeuble Up West - 58, avenue Edouard Vaillant 92100 Boulogne Billancourt – SIREN 348 868 829 RCS Nanterre, inscrit à l'ORIAS sous le n° 07005728 (immatriculation vérifiable auprès de l'ORIAS sur son site internet www.orias.fr ou par courrier adressé à son attention au 1, rue Jules Lefebvre 75 431 Paris Cedex 09)

WTG SAS au capital de 50 000 euros, siège social : 161 rue de Courcelles – 75017 PARIS – SIREN 837 671 908, inscrit à l'Orias sous le n° 20001696 (immatriculation vérifiable auprès de l'ORIAS sur son site internet www.orias.fr ou par courrier adressé à son attention au 1, rue Jules Lefebvre 75 431 Paris Cedex 09).

WEBHELP SAS au capital de 36 498 183 euros, siège social : 161 rue de Courcelles 75017 PARIS - SIREN 431 977 370, inscrit à l'Orias sous le n° 07025535 (immatriculation vérifiable auprès de l'ORIAS sur son site internet www.orias.fr ou par courrier adressé à son attention au 1, rue Jules Lefebvre 75 431 Paris Cedex 09)

Entreprises régies par le Code des assurances et soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75 436 Paris Cedex 03. Registre des intermédiaires d'assurance (www.orias.fr) : 1 rue Jules Lefebvre 75 431 Paris cedex 03.

Je, reconnais avoir pris connaissance de la présente fiche. La fiche conseil fait l'objet d'une signature électronique déclenchée au moyen d'un certificat qui garantit l'intégrité des documents visualisés et acceptés. La présente fiche a été signée conformément aux dispositions de l'article 1367 du Code Civil. J'ai été dûment identifié par l'intermédiaire et le dispositif technique utilisé pour la signature électronique permet de garantir le lien entre la signature et la fiche présentée.