

## CONDITIONS GÉNÉRALES VALANT NOTICE D'INFORMATION

### Article 1. Objet

1. Les présentes Conditions générales valent Notice d'information ont pour objet de définir les conditions et modalités d'application des garanties du Contrat Vivassistance Logement N°0803696. Pour adhérer au contrat Vivassistance Logement, vous devez avoir **contracté un ou plusieurs crédits auprès de BNP Paribas Personal Finance**. Le produit Vivassistance Logement est, assuré par INTER PARTNER ASSISTANCE (AXA Partners), société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance soumise au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 Bruxelles - Belgique et immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise - Bte 1 - 1050 Bruxelles - Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée sous le numéro 316 139 500 RCS Nanterre, située 6, rue André Gide 92320 Châtillon, elle-même soumise à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, (ACPR), située 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. Ce produit est distribué et présenté par BNP Personal Finance SA au capital de 546.601.552 €.- 542 097 902 R.C.S. Paris-Siège social : 1, boulevard Haussmann 75 009 Paris.; N° ORIAS 07 023 128 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), 1 rue Jules Lefebvre 75 431 Paris Cedex 09, intermédiaire d'assurance non soumis à l'exclusivité en sa qualité de Courtier qui perçoit des commissions. Entreprises 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. N° ORIAS 07 023 128 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), 1 rue Jules Lefebvre 75 431 Paris Cedex 09,

### Article 2. Définitions

Dans le présent Contrat, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification suivante :

- **AXA Partners** : INTER PARTNER ASSISTANCE est l'assureur des garanties du Contrat, ci-après dénommée « AXA PARTNERS »
- **Bris de vitre** : Fracture d'une ou plusieurs vitres trouvant son origine dans un acte involontaire, un acte de vandalisme, une effraction ou tentative d'effraction, un événement climatique n'assurant plus les conditions de sécurité suffisante.
- **Bénéficiaire / Vous** : les personnes suivantes vivant au Domicile : le Souscripteur et son conjoint de droit ou de fait.
- **« Catastrophes naturelles / Événement climatique** : phénomène tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.
- **Chaudière/Chauffe-eau/Chauffe-bains** : Sont couvertes les Chaudières, Chauffe-eau, Chauffe bain à usage domestique, installés dans l'Habitation et âgés de moins de dix (10) ans à la date de la demande d'assistance.
  - **Chaudière** : Organe générateur de chaleur dans une installation de chauffage utilisant un fluide caloporteur (en général l'eau). Peut être alimenté par un combustible (gaz ou fioul).
  - **Chauffe-eau** : Appareil autonome de production d'eau chaude sanitaire fonctionnant au gaz.
  - **Chauffe-bain** : Chauffe-eau instantané de forte puissance.
- **Chauffagiste** : Professionnel intervenant dans le domaine du chauffage, auquel AXA Partners fait appel pour intervenir chez le Bénéficiaire en cas de sinistre.
- **Contrat** : le contrat Vivassistance Logement constitué des présentes Conditions Générales valant notice d'information et du bulletin de souscription.
- **Dépannage en urgence** : un rétablissement du fonctionnement normal de l'installation couverte ou de l'équipement ou matériel couverts en réparant ou remplaçant uniquement la section ou l'élément endommagé de l'équipement, du matériel ou de l'installation et ne consiste pas en une mise aux normes de

l'installation existante.

- **Domicile** : lieu de résidence principale et habituelle du Souscripteur tel que déclaré sur les Conditions Particulières. Il est situé en France.
- **Electricien** : Professionnel intervenant dans le domaine de l'électricité, auquel AXA Partners fait appel pour intervenir chez le Bénéficiaire en cas de Panne d'électricité.
- **Engorgement** : Obstruction totale des canalisations d'évacuation des eaux usées présentant à court terme des risques évidents pour l'Habitation.
- **Événements garantis** : Panne électrique, Fuite de gaz, Fuite d'eau ou Engorgement, Perte d'eau, Recherche de Fuite, Panne de Chaudière/Chauffe-eau/Chauffe-bain, Problème de Serrure, Bris de Vitre, résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante et survenant pendant la période de validité de la souscription.
- **Force Majeure** : événement imprévisible et irrésistible qui est d'origine extérieure au débiteur de l'obligation.
- **Fuite d'eau** : Désigne un écoulement d'eau à débit constant sur l'Installation de Plomberie intérieure, visible à l'œil nu et qui résulte d'une action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante du Bénéficiaire et qui présente à court terme des risques évidents pour l'Habitation. Une facture d'eau 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.
- **France** : France métropolitaine (hors îles), Principautés de Monaco et d'Andorre.
- **Franchise** : part des dommages qui restent à la charge du Bénéficiaire.
- **Habitation** : Désigne le local principal à usage d'habitation du Bénéficiaire (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit), situé à l'adresse indiquée par le Bénéficiaire à AXA Partners. L'adresse doit être située en France 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.
- **Installation électrique intérieure** : Installation individuelle privative d'électricité à 220 volts d'un Bénéficiaire et destinée à son usage privatif. Elle se situe à l'aval du branchement, aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office. La puissance électrique de l'Installation doit être inférieure à 250 kVa.
- **Installation extérieure de gaz** : désigne l'installation individuelle privative de gaz d'un Bénéficiaire située dans son Habitation et destinée à son usage privatif. Elle se situe à l'aval du compteur général d'alimentation en gaz et jusqu'aux points de raccordements des appareils alimentés en gaz. La puissance maximale de l'Installation ne doit pas dépasser les 2 GWh.
- **Installation extérieure de Plomberie** : désigne l'installation individuelle privative de plomberie installée sur les Terrains attenants à l'Habitation d'un Bénéficiaire et constituée des canalisations d'alimentation générale en eau située en aval du compteur général d'eau et à l'extérieur des murs de façade, ainsi que des canalisations d'évacuation, c'est-à-dire de collecte des eaux usées (toilettes, cuisine, salle de bains, vidange de machine) situées à l'extérieur du mur de façade et jusqu'au raccordement au réseau collectif d'évacuation (égouts).
- **Installation intérieure de Plomberie** : désigne l'Installation individuelle privative de plomberie du Bénéficiaire située dans son Habitation et destinée à son usage privatif. Elle se situe à l'aval du robinet d'arrêt général intérieur. Pour les maisons individuelles non équipées de robinet d'arrêt général intérieur, elle se situe à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur extérieur de façade.

- **Intervention** : opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse de l'Habitation pour effectuer un diagnostic portant sur une Panne d'électricité, une Fuite d'eau, un Engorgement, une Fuite de gaz, un Problème de Serrure, un Bris de Vitre, une Panne de Chaudière/Chauffe-eau/Chauffe-bains avant de procéder à un dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées au présent Contrat
- **Information Confidentielle** : sauf dispositions expresses contraires dans le Contrat, toute information ou donnée de nature financière, technique ou commerciale, soit identifiée comme étant confidentielle, soit à caractère manifestement sensible, soit dont la connaissance peut conférer un avantage à l'autre Partie, divulguée par une des Parties à l'autre, à l'occasion de l'exécution du Contrat, ou encore toute information concernant les Bénéficiaires. Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations pour lesquelles la Partie destinataire peut apporter la preuve qu'elles étaient dans le domaine public préalablement à leur divulgation ou après celle-ci mais dans ce cas en l'absence de toute faute qui lui soit imputable ; ou qu'elles sont déjà connues ou en possession de celle-ci, cette connaissance préalable pouvant être démontrée par l'existence de documents appropriés dans ses dossiers ; ou qu'elles ont été reçues d'un tiers de manière licite, sans restriction ni violation du Contrat ; ou qu'elles ont été publiées par un tiers sans contrevenir aux dispositions du Contrat ; ou qu'elles sont le résultat de développements internes entrepris de bonne foi par des membres de son personnel n'ayant pas eu accès à ces Informations Confidentielles ; ou que la divulgation a été autorisée par écrit par l'autre Partie.
- **Panne de la Chaudière/Chauffe-eau/Chauffe-bain** : Dysfonctionnement survenu sur la Chaudière, le Chauffe-eau ou le Chauffe-bain provoquant son interruption ou empêchant son fonctionnement de façon sécurisée.
- **Panne d'électricité** : 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 le Bénéficiaire en cas de sinistre.
- **Prestataire** : Désigne le professionnel intervenant dans le domaine de l'électricité, de la plomberie, de la serrurerie, vitrerie, le gaz, le chauffage auquel AXA Partners fait appel pour intervenir en cas d'évènement garanti.
- **Problème de Serrure** : Impossibilité pour le Bénéficiaire d'accéder à son Habitation en raison d'une tentative d'effraction, d'un blocage des systèmes de serrure, du bris clés dans la serrure, de la perte des clés ou du claquage d'une porte.
- **Serrure** : Appareil de fermeture comprenant un mécanisme se manœuvrant à la main, à l'aide d'un accessoire amovible (clé, bouton, béquille).
- **Serrurier** : Professionnel qui réalise et répare des Serrures, sélectionné par AXA Partners.
- **Souscripteur** : toute personne ayant souscrit un contrat Vivassistance Logement par l'intermédiaire de BNP Paribas Personal Finance et ayant contracté un ou plusieurs crédits auprès de BNP Paribas Personal Finance.
- **Territorialité** : Les garanties s'exercent en France.
- **Tiers** : Toute personne non partie et non représentée au présent Contrat.
- **Vitrerie** : Ensemble des vitres des fenêtres, des portes fenêtres ou des portes situées à l'intérieur de l'Habitation du Bénéficiaire ouvrant sur l'extérieur.
- **Vitrier** : Professionnel du bâtiment spécialisé dans la fabrication et la pose de vitres, sélectionné par AXA Partners.
- **Terrains attenants** : le jardin, la terrasse ou tout autre terrain attenant à l'Habitation.

**BNP Personal Finance SA** au capital de 546.601.552 €.- 542 097 902 R.C.S. Paris-Siège social : 1, boulevard Haussmann 75 009 Paris, : N° ORIAS 07 023 128 (www.orias.fr) :

### Article 3. Définition des garanties du Contrat

Les garanties décrites ci-dessous s'appliquent en cas d'Evènement garanti au Domicile du Bénéficiaire.

- ASSISTANCE ELECTRICITE
- ASSISTANCE GAZ
- ASSISTANCE PLOMBERIE INTERIEURE ET EXTERIEURE
- ASSISTANCE CHAUDIERE, CHAUFFE EAU, CHAUFFE BAIN
- ASSISTANCE SERRURERIE ET ASSISTANCE VITRERIE

- ANALYSE DE DEVIS
- RELOGEMENT EN CAS DE SITUATION D'URGENCE

### 3.1. Dispositions communes aux garanties d'assistance

#### 3.1.1. Conditions d'application

AXA Partners intervient à la condition expresse que l'Evènement à l'origine des prestations mises en œuvre demeurerait incertain au moment de la souscription.

#### 3.1.2. Modalités de mise en œuvre des prestations

##### a) Diagnostic préliminaire

Le Bénéficiaire doit contacter AXA Partners au **01 49 65 25 92**.

AXA Partners procède ensuite à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès du Bénéficiaire. Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance téléphonique vérifie que l'incident est couvert et guide le Bénéficiaire pour tenter de déterminer la nature du dysfonctionnement et si possible d'y remédier.

Si ce télédiagnostic reste infructueux, AXA Partners organise le Dépannage en urgence par un Prestataire et informe le Bénéficiaire des modalités d'intervention du Prestataire **dans un délai de quatre (4) heures à partir de la fin de la communication téléphonique avec l'Assuré.**

##### b) Descriptif de l'Intervention

Lors de l'Intervention, le Prestataire procède :

- à un diagnostic visuel de l'installation,
- à la recherche de l'origine de l'incident,
- à la vérification que l'incident entre dans le périmètre d'Intervention et que les montants évalués sont pris en charge par le présent Contrat,
- au Dépannage ou au rétablissement du fonctionnement normal de l'installation,
- à la remise d'un bulletin d'Intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.

**Le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour effectuer le Dépannage. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses, dans les limites contractuelles.**

##### c) Garantie contractuelle des réparations

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

##### d) Rédaction du bulletin d'Intervention

Toute Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention signé par le Bénéficiaire à qui un exemplaire sera remis. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, le motif et la durée de l'Intervention, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas d'incidents hors du périmètre d'Intervention, les motifs du refus d'Intervention.

#### 3.1.3. Montant de prise en charge et limite d'Intervention

##### a) Prise en charge des réparations

Le coût des réparations inclue les frais de déplacement, les frais de pièces et main-d'œuvre (**y compris une installation temporaire ou remise en état temporaire**), dans la limite des plafonds et conditions prévus au présent Contrat.

**Si le montant minimum nécessaire pour effectuer la réparation dans le respect des normes en vigueur et des impératifs de sécurité selon l'appréciation du Prestataire dépasse le plafond de la garantie, AXA Partners n'interviendra qu'après accord du Bénéficiaire pour prendre en charge le complément.**

**En fonction des garanties, le plafond de prise en charge des réparations est le suivant :**

Garanties	Montant maximum de prise en charge TTC (déplacement, pièces et main d'œuvre)
Assistance Electricité	400 €
Assistance Gaz	400 €
Assistance Plomberie intérieure et extérieure	Recherche de fuite 400 € Déplacement, pièces et main d'œuvre 400 € Assurance perte d'eau 2 000 €

<b>Assistance Chaudière - Chauffe-eau</b>	<b>400 €</b>
<b>Assistance Serrurerie</b>	<b>400 € (dépannage et réfection des clés)</b>
<b>Assistance Vitrerie</b>	<b>400 €</b>

- Les volets roulants,
- Les portails électriques.

### **Article 2. Pièces prises en charge**

Les pièces dont le remplacement est garanti sont les fusibles et porte-fusibles, les appareillages de base (interrupteur de commande, les prises monophasées, les prise triphasées et câbles **dans la limite de 10 mètres**), disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel **à l'exclusion de toute autre pièce.**

### **Article 3. 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 Bénéficiaires ;
- 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 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 ;
- Sur les appareils électriques, électroniques, électroménagers, les consommables tel que les ampoules, les transformateurs ;
- Sur les systèmes de climatisation, de chauffage au sol et de pompe à chaleur ;
- Sur les installations électriques raccordées à une pompe utilisée pour une piscine, un bassin, un plan d'eau ou un aquarium, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'habitation ;
- Sur les conséquences d'une combustion (avec ou sans flamme) ou d'une explosion ;
- Sur les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de l'installation électrique.

#### **b) Remplacement des pièces détachées**

Si besoin, le remplacement des pièces défectueuses se fera au moyen de pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'installation. Elles seront choisies afin de permettre le rétablissement du fonctionnement normal de l'installation et non pas un remplacement à l'identique.

#### **c) Nombre maximum d'Interventions**

**AXA Partners prend en charge 3 (trois) Interventions par année d'assurance pour chacune des garanties et quel que soit l'Événement garanti.** Au-delà, AXA Partners communique au Bénéficiaire les coordonnées d'un Prestataire. Le coût de l'Intervention reste alors à la charge du Bénéficiaire.

#### **d) Cas de non-Intervention**

**S'il apparaît que l'incident se situe en dehors des périmètres d'Intervention du Domicile garanti ou relève des exclusions indiquées dans les présentes conditions générales, aucune Intervention ne sera effectuée dans le cadre du présent Contrat. Si le Prestataire estime que l'état général de l'installation garantie ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il pourra limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'installation garantie.**

## **CHAPITRE I - UTILISATION DES GARANTIES PAR LES BENEFCIAIRES**

### **Article 1. Mise en jeu des garanties**

**En cas de réalisation d'un événement garanti, le Bénéficiaire doit contacter AXA Partners soit :**

**Par téléphone au 01 49 65 25 92 (7 j/7 et 24h/24)**

**Par télécopie au 01 44 92 40 50**

**Par courrier : AXA PARTNERS - le Carat - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon Cedex**

**AXA PARTNERS se réserve le droit, préalablement à toute intervention de ses services, de vérifier la réalité de l'événement garanti.**

### **Article 2. Accord préalable**

Les garanties sont acquises sans délai de carence à compter de la souscription du contrat. L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues au Contrat sans l'accord préalable d'AXA PARTNERS, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.

### **Article 3. Déchéance des garanties**

Le non-respect par les Bénéficiaires et le Souscripteur de leurs obligations envers AXA PARTNERS en cours de Contrat entraîne la déchéance de leurs droits tels que prévus aux présentes Conditions générales.

## **CHAPITRE II - ASSISTANCE ELECTRICITE**

**La garantie consiste, en cas de Panne d'électricité affectant l'Installation électrique du Bénéficiaire, à effectuer un télédiagnostic 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 à l'article 3 « Définition des garanties du contrat ».**

### **Article 1. Eléments couverts**

Sont couvertes les Pannes électriques survenues sur les éléments suivants de l'installation :

- Les câblages,
- Le tableau électrique,
- Les prises murales,
- Les interrupteurs,
- Les douilles des plafonniers et appliques fixes,

## **CHAPITRE III - ASSISTANCE GAZ**

La garantie consiste, en cas de Fuite de gaz affectant l'Installation intérieure de gaz du Bénéficiaire, à effectuer un télédiagnostic 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 à l'article 3 « Définition des garanties du contrat ». Dès la suspicion de la Fuite de gaz, le Bénéficiaire doit immédiatement et impérativement faire intervenir la compagnie de distribution de gaz ou les services de secours qui procéderont à la mise en sécurité de l'Installation intérieure de gaz.

### **Article 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 ainsi qu'aux appareils de chauffage au gaz.

## **Article 2. Pièces prises en charge**

Les 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.

## **Article 3. Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance gaz**

Sont exclues de la garantie les Interventions :

- causé 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 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 le Bénéficiaire 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.

## **CHAPITRE IV - ASSISTANCE PLOMBERIE INTERIEURE ET EXTERIEURE**

La garantie consiste, en cas de Fuite d'eau ou d'Engorgement affectant l'Installation intérieure ou extérieure de Plomberie du Bénéficiaire, à effectuer un télédiagnostic 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 à l'article 3 « Définition des garanties du contrat ».

### **Article 1. Périmètre de la garantie**

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

#### **1.1 Pour la Plomberie intérieure :**

- Sur les canalisations intérieures d'alimentation en eaux, y compris les joints, et jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménager 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 le groupe de sécurité du ballon d'eau chaude électrique ;
- Sur le joint de sortie de la cuvette des WC ;
- Sur les robinets 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.

#### **1.2 Pour la Plomberie extérieure :**

##### **a) Sur le circuit d'alimentation d'eau :**

- Fuite d'eau sur la canalisation,
- Fuite sur joint de parcours de la canalisation,
- Fuite sur robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau,

- Fuite liée au gel.

- b) Sur le circuit d'évacuation d'eau ;
- Fuite d'eau sur les canalisations extérieures,
- Fuite sur joint de parcours des canalisations,
- Engorgement des canalisations,
- Fuite liée au gel.

Dans le cas où l'événement garanti survient sur une portion de la canalisation d'évacuation d'alimentation extérieure des eaux usées ou sur une portion de la canalisation d'alimentation extérieure en eau située sur un terrain faisant l'objet d'une servitude, le Plombier n'intervient qu'après la signature, par le Bénéficiaire d'une décharge indiquant qu'il a réalisé les formalités nécessaires pour obtenir l'autorisation d'effectuer les réparations conformément aux conditions et limites du Contrat.

### **Article 2. Pièces prises en charge**

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 :

#### **1.1 Pour la Plomberie intérieure :**

Les joints de canalisations intérieures d'alimentation et d'évacuation d'eau, joint de sortie de cuvette des WC, joint de la 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.

#### **1.2. Pour la Plomberie extérieure :**

Les robinets d'arrêt, raccords, tés et joints, tuyaux de canalisation d'alimentation et d'évacuation d'eau à l'exclusion de toute autre pièce.

### **Article 3. Exclusions spécifiques à la Plomberie intérieure**

Sont exclues de la garantie les Interventions :

- Sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété ;
- Sur les canalisations de chauffage au sol ;
- Sur les appareils sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, WC, évier, robinetterie, cumulus) ;
- Sur les corps de chauffe (radiateurs), pompe à chaleur, chauffage 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 Souscripteur, le Bénéficiaire ou avec leur complicité, ou provoqués par le non-paiement des factures à l'entreprise de distribution ;
- 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 ;
- Les frais liés à une recherche de Fuite 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.

#### Article 4. Exclusions spécifiques à la Plomberie extérieure

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 ;
- Sur les gouttières situées à l'extérieur de l'Habitation ;
- Sur la piscine et tous ses éléments de fonctionnement et de décoration ;
- Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements causés ou provoqués intentionnellement par le Bénéficiaire 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.

#### Article 5. Assistance recherche de fuite d'eau

##### 5.1 Périmètre d'intervention et objet de la garantie

Est couverte dans le cadre de cette garantie, la recherche de Fuite d'eau non visible, dans une canalisation d'alimentation ou d'évacuation d'eau, enterrée ou encastrée, du réseau de Plomberie privatif du Bénéficiaire.

**Cette garantie consiste, en cas de Fuite d'eau non visible, dans une canalisation d'alimentation ou d'évacuation d'eau, enterrée ou encastrée, du réseau de Plomberie privatif du Bénéficiaire à effectuer un télédiagnostic et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence dans les conditions et limites précisées à l'article 3 ci-avant.**

AXA Partners s'engage à rembourser les frais de remise en état suite à la recherche de fuite d'eau, à concurrence de 400 € TTC et déduction faite du coût engagé pour le Prestataire chargé de rechercher la fuite d'eau.

#### Article 6. Exclusions spécifiques à la recherche de Fuite d'eau

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 :

- toute intervention sur les compteurs d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située avant ce compteur,
- la recherche de Fuite d'eau sur une canalisation qui relève d'une co-propriété,
- les dommages causés suite à la détection de la Fuite d'eau.

#### Article 7. Garantie d'assurance complémentaire Perte d'eau

##### 7.1 Périmètre d'intervention et objet de la garantie

Sont couvertes dans le cadre de cette garantie d'assurance et dans les conditions et limites précisées à l'article 3 « Définition des garanties du contrat ».

- la recherche de fuite en cas de surconsommation d'eau et lorsque la fuite a été constatée par un Prestataire sur le réseau de Plomberie extérieure privatif du Bénéficiaire ; à défaut, les frais d'intervention sont à la charge du Bénéficiaire,
- les conséquences financières d'une surconsommation d'eau consécutive à une Fuite constatée par un Prestataire selon les modalités décrites ci-après.

##### 7.2 Modalités d'application et calcul de l'indemnisation

La garantie s'applique uniquement lorsqu'AXA Partners a été préalablement informé avant toute intervention et que la fuite, cause de la surconsommation, a été constatée par un Prestataire.

L'indemnité est calculée sur la base de la différence entre la Consommation Réelle relevée par le Prestataire au jour de son intervention et la Consommation Moyenne Normale du Bénéficiaire pour la même période, après application d'une franchise de 15 % de la *Consommation Moyenne Normale Annuelle* qui reste à la charge du Bénéficiaire.

On entend par Consommation Moyenne Normale la consommation d'eau déterminée à partir des factures acquittées des 2 dernières années précédant le sinistre.

Afin de procéder à l'étude du dossier et au calcul de l'indemnité, le Bénéficiaire doit fournir les pièces justificatives suivantes :

- les factures acquittées des deux années précédant le sinistre,
- la facture d'eau acquittée au titre de la période de surconsommation,
- une attestation sur l'honneur par laquelle le Bénéficiaire déclare renoncer auprès de son distributeur d'eau à tout bénéfice d'un abattement, avoir ou dégrèvement sur ladite facturation,
- le relevé du compteur d'eau effectué par le prestataire au jour de son intervention.

**Dans le cas où le Bénéficiaire ne pourrait pas produire les factures acquittées des 2 années précédant le sinistre, l'indemnisation sera calculée sur la base des pièces justificatives fournies par le bénéficiaire, dans la limite de 1 000 € maximum.**

#### Article 8. Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance Perte d'eau

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 :

- les pertes d'eau consécutives à des Fuites provenant d'éléments non couverts par la garantie Plomberie Extérieure,
- les pertes d'eau consécutives à des Fuites visibles ou facilement décelables par le Bénéficiaire,
- les pertes d'eau consécutives à des Fuites situées sur le réseau de Plomberie intérieure ou provenant d'appareils ménagers et sanitaires,
- La taxe ou surtaxe au titre de l'assainissement.

#### CHAPITRE V - ASSISTANCE CHAUDIERE, CHAUFFE EAU, CHAUFFE BAIN

Les garanties consistent, en cas de Panne de la Chaudière/du Chauffe-eau ou du Chauffe-bain du Bénéficiaire, à effectuer un télédiagnostic 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 à l'article 3 « Définition des garanties du contrat ».

##### Article 1. Périmètre de la garantie

La garantie d'assistance Chaudière/Chauffe-eau ou Chauffe-bain couvre exclusivement les Pannes de la Chaudière, du Chauffe-eau ou du Chauffe-bain survenues :

###### 1.1. Pour les Chaudières/ Chauffe-eau ou Chauffe-bain à gaz :

- Sur le corps de chauffe, le brûleur, la veilleuse, l'extracteur (si incorporé dans l'appareil) ;
- Sur la pompe (si incorporée dans l'appareil) ;
- Sur les organes de régulation (si incorporé dans l'appareil),
- Les dispositifs de sécurité de l'Appareil ;
- La sécurité de la ventilation mécanique contrôlée de la Chaudière (si incorporée à l'appareil) ;
- Sur les débits de gaz et réglage ;
- Sur les systèmes électriques.

###### 1.2 Pour les Chaudières au fioul :

- Sur l'organe du brûleur ;
- Sur le gicleur ;
- Sur les dispositifs de sécurité ;
- Sur les flexibles d'alimentation fioul.

**Le Bénéficiaire doit pouvoir justifier d'un contrat d'entretien annuel obligatoire conformément à la norme AFNOR NF X50-010 ou NF X50-011.**

**Dans le cas où la dernière visite d'entretien annuel obligatoire date de plus de 12 mois, la réparation d'urgence se limitera à une mise en sécurité de l'Installation.**

## Article 2. Modalités d'intervention

Lors de l'Intervention, le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses dans les limites contractuelles.

Ces pièces seront choisies afin de rétablir le fonctionnement normal de l'appareil et pas nécessairement pour permettre un remplacement à l'identique

## Article 3. Exclusions spécifiques à la garantie Chaudières/Chauffe-eau/Chauffe-bain

**Sont exclus et ne pourront pas donner lieu à Intervention :**

- Les dommages matériels causés par l'eau, le gaz et l'électricité ;
- Toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau, d'électricité ou de gaz ;
- Le remplacement de la canalisation, de câblage ou de circuit d'alimentation qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur ;
- Les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de l'installation électrique, de plomberie, de chauffage ou de gaz ;
- Les appareils pour lesquels les originaux des factures d'achat et factures d'installation ne peuvent être produits lors de l'intervention d'un Prestataire;
- Toute intervention autre que la simple mise en sécurité de l'appareil dont la dernière visite d'entretien réalisée par un technicien date de plus de douze (12) mois ou dont le carnet d'entretien n'est pas à jour ou n'est pas conforme aux prescriptions du fabricant ;
- Les Interventions lorsque le Prestataire estime la chaudière non réparable ;
- Toute Intervention consécutive à un dommage ou rouille causé par une utilisation incorrecte d'un matériel d'entretien ou autres substances ;
- Les coûts éventuels engagés pour accéder à la Chaudière, Chauffe-eau ou Chauffe-bain ;
- Le ramonage et les pièces des conduits de fumées ainsi que le pot de purge ;
- La réparation de dommages causés par l'utilisation d'eau, de fioul ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeur grasse et/ou corrosives) ;
- L'Intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau, corrosion ou eau dans la citerne, détartrage des batteries et des ballons d'eau chaude sanitaire ;
- Toute Intervention sur les dispositifs électriques de l'installation ;
- L'Intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la Chaudière et ou/le remplacement du corps de chauffe ou du ballon d'eau chaude sanitaire ;
- La réfection du briquetage de la Chaudière ;
- La réfection des points de fixation ;
- Toute Intervention sur les cuves et ballons de réserve d'eau chaude des cumulus et des appareils ;
- Toute Intervention sur les vases d'expansion ;
- Les pompes à chaleur ;
- L'entartrement des appareils.

## CHAPITRE VI - ASSISTANCE VITRERIE ET ASSISTANCE SERRURERIE

Ces garanties consistent, en cas de Bris de Vitre ou de Problème de Serrure au sein de l'Habitation du Bénéficiaire à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence dans les conditions et limites précisées à l'article 3 « Définition des garanties du contrat ».

### Article 1. Périmètre d'intervention

Sont couverts les éléments de serrurerie ou de vitrerie des portes, des fenêtres ou des portes fenêtres (fixe/ouvrante) du domicile

donnant sur l'extérieur ; à l'exclusion des portillons, portes de jardin, garage, box et portail automatique ou non, les serrures et vitres des portes des dépendances et les serrures et vitres intérieures de l'habitation.

### Article 2. Evènements couverts

Sont couverts les évènements suivants :

**Pour la serrurerie :** l'impossibilité d'accéder au Domicile à la suite d'une tentative d'effraction, d'un blocage des systèmes de serrure, du bris des clés dans la Serrure, de la perte des clés ou d'un claquage de porte.

**Pour la vitrerie :** le bris des vitres du Domicile à la suite d'un acte involontaire, d'un vandalisme, d'une effraction ou d'une tentative d'effraction, d'un Evènement climatique, n'assurant plus les conditions de sécurité suffisante du domicile.

### Article 3. Modalités d'intervention

Le Vitrier ou le Serrurier procède à :

- La vérification que le Bris de Vitre ou le Problème de Serrure rentre dans le champ d'application de la garantie.
- En cas de Bris de Vitre, à la mise en sécurité de l'Habitation du Bénéficiaire.
- En cas de Problème de Serrure, le Serrurier rendra possible l'accès à l'Habitation du Bénéficiaire et procédera à sa mise en sécurité si le Problème de Serrure est consécutif à une effraction ou tentative d'effraction.

Le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour dépanner le Bénéficiaire. Les pièces seront choisies afin de rétablir le fonctionnement normal et pas nécessairement pour permettre un remplacement à l'identique des pièces défectueuses dans les limites contractuelles.

Ces pièces seront choisies afin de rétablir le fonctionnement normal de l'appareil et pas nécessairement pour permettre un remplacement à l'identique.

**AXA Partners se réserve le droit de demander, au préalable, au Bénéficiaire de justifier de sa qualité d'occupant du Domicile garanti, et le cas échéant, la déclaration de perte ou de vol des clefs.**

**AXA Partners s'engage à rembourser les frais de réfection des clés suite à un blocage des systèmes de serrure ou à un bris des clés dans la Serrure, à concurrence de 400 € TTC et déduction faite du coût engagé pour le Prestataire chargé de réaliser le Dépannage.**

### Article 4. Exclusions spécifiques à la garantie Vitrerie et Serrurerie

**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 :**

- Toute Intervention liée à un Problème de Serrure ayant pour origine l'usure normale de l'Elément couvert ;
- Les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte ;
- Toute réfection de maçonnerie résultant de l'Intervention ;
- Les Bris de Vitre affectant les fenêtres, portes ou porte fenêtres de toute dépendance extérieure ne communiquant pas avec l'Habitation du Bénéficiaire ;
- La cave ou la véranda ne communiquant pas avec l'Habitation.

## CHAPITRE VII - ANALYSE DE DEVIS HABITATION

### Article 1. Définition de la Prestation

Lorsque le Bénéficiaire en fait la demande, cette garantie s'applique pour les devis d'un montant global compris entre 1 500 et 20 000 € dans les domaines suivants :

Plomberie	Serrure	Couverture
Electricité	Peinture	Isolation
Gaz	Charpente	Parquet
Chaudière	Carrelage	Toiture
Vitrerie	Cuisine	Salle de bain

AXA Partners réalise une analyse technique et tarifaire des devis par rapport aux pratiques du marché local. Si ce devis ne parait

pas en ligne avec les pratiques du marché local, AXA Partners contacte le professionnel qui l'a réalisé afin de comprendre le détail et la nature des tarifs proposés et essaie de renégocier celui-ci à la baisse. **Toutefois, l'intervention d'AXA Partners n'a pas pour objet de vérifier la pertinence des prestations proposées.**

**AXA Partners ne peut être tenue responsable du non aboutissement de la négociation d'une remise sur un devis présenté.**

A la demande du Bénéficiaire, AXA Partners peut communiquer les coordonnées d'un Prestataire appartenant à son réseau dans les domaines couverts par ce Contrat.

**Cette prestation est limitée à trois (3) analyses par an.**

## **Article 2. Territorialité de la Prestation**

La Prestation est réalisable pour les devis établis en France et par des professionnels dont le siège social est situé en France métropolitaine.

### **2.1. Accessibilité de la plateforme téléphonique AXA Partners dédiée**

AXA Partners s'engage à ce que plateforme de réception des appels soit accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8h00 à 18h00 et à apporter une réponse sous 3 jours ouvrés dès réception du devis.

## **Article 3. Exclusions spécifiques à la garantie Analyse de devis**

**AXA Partners ne pourra procéder à l'analyse :**

- des fournitures listées sur les devis ;
- des devis relatifs à l'installation, la réparation ou l'entretien de système d'alarme et de vidéo surveillance ;
- des devis relatifs à l'installation, la réparation ou l'entretien de matériel qui fonctionne grâce à l'une des énergies d'origine renouvelable ;
- des devis établis dans le domaine de la domotique ;
- des devis relatifs à l'installation, la réparation ou l'entretien d'ascenseurs et de monte-escalier.

## **CHAPITRE VIII - GARANTIE RELOGEMENT EN CAS DE SITUATION D'URGENCE**

En cas de situation d'urgence et d'impossibilité technique de réparer le matériel ou l'équipement garanti, AXA PARTNERS peut prendre en charge les frais d'hébergement à l'hôtel (chambre et petit déjeuner uniquement) pour **une durée de 2 nuits maximum, à concurrence de 80 EUR TTC par nuit et par personne.**

Les frais d'acheminement à l'hôtel sont à la charge du Bénéficiaire. L'appréciation de la situation d'urgence est du ressort exclusif d'AXA Partners.

## **CHAPITRE IX - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES**

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

- 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, 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 (sauf stipulation contractuelle contraire).
- 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 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.

## **CHAPITRE X - DISPOSITIONS GENERALES**

### **Article 1. Vie du Contrat : conclusion, prise d'effet et durée du Contrat**

#### **1.1. Conclusion du Contrat**

Le Contrat est conclu à la date de signature du bulletin de souscription, dûment complété et signé (signature manuscrite ou électroniquement en cas de souscription par internet) ou à la date de l'enregistrement de l'accord verbal de souscription de la part du Souscripteur en cas de souscription à la demande du Souscripteur par téléphone (la « Date de conclusion du Contrat »).

#### **1.2. Prise d'effet du Contrat et des garanties**

Sous réserve de l'encaissement effectif de la première prime par \_\_\_\_\_, mandatée par AXA Partners à cet effet, le Contrat et ses garanties prennent effet à la Date de conclusion du Contrat. Toutefois, en cas de souscription à distance (téléphone, internet ou courrier), le Souscripteur peut renoncer à sa demande de prise d'effet des garanties du Contrat à la Date de conclusion du Contrat auquel cas, les garanties du Contrat prendront effet à l'expiration du délai légal de renonciation applicable.

#### **1.3. Durée du Contrat et des garanties**

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la Date de conclusion du Contrat. Il se renouvelle ensuite par tacite reconduction par périodes successives d'un an sauf dénonciation écrite adressée par le Souscripteur à \_\_\_\_\_

15 jours avant la date d'échéance. Les Bénéficiaires sont couverts par les garanties du Contrat à compter de la date d'effet des garanties et jusqu'à sa Date de résiliation ou d'échéance en cas de dénonciation de la reconduction.

#### **1.4. Droit de renonciation**

**- En cas de démarchage ou de souscription à distance**

En cas de démarchage : 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 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter*

de pénalités ». Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, dans le cadre d'une vente à distance, le Souscripteur dispose du même droit de renonciation

#### **- Modalités d'exercice du droit de renonciation**

Pour exercer son droit de renonciation, le Souscripteur doit adresser dans le délai de 14 jours calendaires révolus suivant la Date de conclusion du Contrat ou, si elle est postérieure, la date de réception des présentes Conditions générales, une lettre recommandée avec demande d'avis de réception à

Rédigée comme suit : « Je soussigné(e) (Nom, Prénom), renonce au Contrat d'assurance Vivassistance Logement N°0803696 que j'ai souscrit le JJ/MM/AAAA et vous prie de me rembourser la prime que j'ai versée, soit .....€. Fait à .....le JJ/MM/AAAA.  
Signature : »

#### **- Effets de la renonciation**

Le Contrat et les garanties prendront rétroactivement fin, dès réception de la lettre de renonciation. Toute prime versée sera remboursée au Souscripteur au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la demande de renonciation

### 1.5. Prime et modalités de paiement

#### **- Prime d'assistance.**

Le montant de la prime indiqué sur la demande de souscription est perçu, pour le compte d'AXA Partners, par

. Il est payable mensuellement en début de période de couverture par prélèvement ou tout autre mode de paiement.

#### **- Révision de la Prime du Contrat reconduit**

A chaque échéance du Contrat, le montant de la Prime peut être révisé pour la période du Contrat reconduit. En cas de révision, le Souscripteur sera avisé un mois à l'avance en cas de paiement mensuel. En cas de non-acceptation de la prime révisée, le Souscripteur peut dénoncer le renouvellement de son Contrat dans les conditions définies à l'article.1.3 (« Durée »). Le paiement de la prime révisée à échéance vaut acceptation de la révision pour la période reconduite.

#### **- Non-reconduction du Contrat pour non-paiement de la prime**

Le non-paiement de la prime afférente à la période reconduite équivaut à une dénonciation de la reconduction automatique du Contrat par le Souscripteur. Toutefois, la reconduction du Contrat Vivassistance Logement sera considérée comme dénoncée par le Souscripteur qu'en cas de non paiement de deux primes mensuelles consécutives lorsque le Contrat est à durée mensuelle. Dans ce cas, les prestations cesseront à la fin du mois de la notification de non-paiement.

## **Article 2. Cadre Juridique**

### 2.1. Responsabilité

**En tant qu'assisteuse, les obligations souscrites par AXA Partners dans le cadre du Contrat sont constitutives d'obligations de moyens et non de résultat.** Le bénéfice du Contrat étant réservé à des consommateurs, AXA Partners ne saurait être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention d'AXA Partners. AXA Partners ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

Le refus de la ou des solutions proposées par AXA Partners emporte décharge de toute responsabilité d'AXA Partners quant aux conséquences d'une telle initiative et perte de tout droit à prestation et indemnisation.

### 2.2. Loi applicable et langue du Contrat

Le Contrat, rédigé en langue française, est régi par le droit français, notamment le Code des assurances. Toute correspondance future (courrier, fax, courrier électronique, téléphone..) sera faite en français.

### 2.3. Subrogation

AXA Partners est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant à la présente convention, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution de la présente convention.

### 2.4. Prescription

Toutes actions dérivant d'un Contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 2- En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

### **Article L114-2 du code des assurances**

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de 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 prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

### **Article L114-3 du code des assurances**

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au Contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## **Article 3. Traitement des réclamations**

En cas de réclamation concernant la souscription, le Souscripteur pourra s'adresser à BNP Paribas Personal Finance, Service clients, 95 908 Cergy Pontoise cedex 09. Tel 09 69 32 05 03

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties et la vie du contrat, le Souscripteur pourra adresser sa réclamation par courrier à l'adresse suivante :

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](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, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, le Souscripteur peut faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

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

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Ce recours est gratuit. Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet. Cet avis ne s'impose pas.

## **Article 4. Autorité de contrôle**

AXA PARTNERS est contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

## **Article 5. Protection des données personnelles**

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

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

- a) Utiliser les informations du Souscripteur ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services d'AXA Partners, le Souscripteur consent à ce qu'AXA Partners utilise ses données à cette fin ;
- b) Transmettre les données personnelles du Souscripteur et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA,



aux prestataires de services d'AXA Partners, au personnel d'AXA Partners, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre des Bénéficiaires, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;

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

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

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale. Si 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

Email : [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'union européenne, et en particulier les destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc.

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

Le Souscripteur peut revenir à tout moment sur son consentement.

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

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

Si le Souscripteur souhaite connaître les informations détenues par AXA Partners à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des données

AXA Partners - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon

Email : [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

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