



Assistance

## NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES ASSISTANCE HABITATION

0804685

Les présentes garanties sont assurées par **INTER PARTNER ASSISTANCE**, Société Anonyme de droit belge au capital de 180 702 613 EUR, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 7 Boulevard du Régent 1000 Bruxelles – Bruxelles Capitale – Belgique, **prise au travers de sa succursale française** immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500, n° TVA intracommunautaire FR42316139500, IDU N°FR322155\_01UWGT, et située 8-10 rue Paul Vaillant-Couturier, 92240 Malakoff.

INTER PARTNER ASSISTANCE - Succursale France, société du **Groupe AXA**, intervient sous la marque **AXA**.

### PREAMBULE - OBJET

La présente Notice valant Conditions générales a pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application des garanties au profit de toute personne Bénéficiaire, dans les limites et conditions définies ci-après. Elle détaille les garanties dont vous pouvez bénéficier ainsi que leurs modalités de mise en œuvre.

Votre Contrat est constitué de la présente notice valant conditions générales et de vos conditions particulières.

Ce produit est distribué par OHM ENERGIE, Société par actions simplifiée au capital de 1 521 799 EUR, immatriculée en tant que courtier d'assurance auprès de l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro, 20009161 L'ORIAS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 834 673 808 00012 RCS PARIS et dont le siège social est situé 10 RUE DE PENTHIEVRE 75008 PARIS.

Votre Contrat est constitué des présentes Conditions générales et de vos Conditions Particulières. Il est rédigé en langue française et régi par le Code des assurances français.

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

01 55 92 19 01 (prix d'un appel local)

En précisant :

- Les coordonnées de l'Assuré (raison sociale)
- L'adresse de l'Habitation
- Le numéro des présentes Conditions Générales.

L'Intervention d'AXA ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels elle aurait l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale.

# 1 CADRE CONTRACTUEL DES GARANTIES

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

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

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

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

## 1.2 FACULTE DE RENONCIATION

Si votre Contrat est souscrit à des fins qui entrent dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, vous ne bénéficiez pas du droit de renonciation.

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

### 1.2.1 Souscription à distance ou à la suite d'un démarchage à domicile

En application de l'article L112-2-1 (en cas de vente à distance) ou L112-2-2 (en cas de démarchage téléphonique) du Code des assurances et de l'article L112-9 du code des assurances (en cas de démarchage à domicile), si Vous avez souscrit les présentes garanties à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de l'activité commerciale ou professionnelle, Vous disposez d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer à votre souscription, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

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

### 1.2.2 Pluralité d'assurances

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

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

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

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

Service Client Ohm Energie, 40 rue Alexandre Dumas 75011 Paris

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

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

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

souscrit votre Contrat à distance ou dans le cadre d'un démarchage à domicile (Articles L.112-2-1 ; L.112-2-2 et L.112-9 du Code des assurances).

\*\*\*\*\*

Modèle de lettre de renonciation

"Madame, Monsieur,

Je soussigné(e) (Prénom, Nom) ..... demeurant (adresse) ..... déclare renoncer au Contrat numéro..... (Figurant dans vos Conditions particulières) par l'intermédiaire de OHM ENERGIE.

..."

\*\*\*\*\*

## 1.3 CONDITIONS ET MODALITES DE RESILIATION

### 1.3.1 Modalités de résiliation du Contrat

Votre Contrat pourra être résilié selon les modalités suivantes :

- **Vous pouvez résilier**, par lettre simple ou lettre recommandée adressée à Service Client Ohm Energie, 40 rue Alexandre Dumas 75011 Paris ou par courriel service-assurance@ohm-energie.com soit, si le contrat a été conclu par un mode de communication à distance, par le même mode de communication. Vous recevrez une confirmation écrite de la réception de la notification.
- **Nous pouvons résilier**, par lettre recommandée adressée à votre dernier Domicile connu.

Lorsque la résiliation est faite par lettre, le délai de préavis est décompté à partir de la date d'envoi (le cachet de la Poste ou la date figurant sur l'avis d'envoi faisant foi).

Si la résiliation intervient entre deux échéances, la part de cotisation correspondant à la période allant de la résiliation à la prochaine échéance vous est remboursée sous réserve des conditions ci-dessous du présent article et sauf en cas de résiliation pour non-paiement de la prime (L. 113-3 du Code des assurances) ; dans ce dernier cas, la prime annuelle est intégralement due.

### 1.3.2 Cas de résiliation du Contrat

Le Contrat peut être résilié par vous ou par nous :

- a) Chaque année à la date d'échéance principale, avec un préavis de 2 mois minimum.
- b) En cas de changement de Domicile ou changement de destination du Domicile objet des présentes garanties,
- c) De changement de profession, de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité (Art. L. 113.16 du Code des assurances).
- d) En cas de vente du Domicile, le Contrat peut être résilié par l'acquéreur du Domicile ou, si l'acquéreur a demandé le transfert du Contrat à son nom, par Nous dans un délai de trois mois à partir du jour de sa demande de transfert (Article L121-10 du Code des assurances).

Vous pouvez résilier votre Contrat dans les 3 mois qui suivent l'un des événements mentionnés au b. et c. ci-dessus, en indiquant la date et la nature de l'événement motivant la résiliation et donner toutes les précisions de nature à établir que la résiliation est en relation directe avec ledit événement. Dès que nous avons connaissance de l'un de ces événements, nous pouvons aussi mettre fin au Contrat dans les 3 mois. Dans l'un ou l'autre cas, la résiliation prend effet 1 mois après sa notification.

Le Contrat peut être résilié par vous :

- a) À tout moment, sans frais ni pénalités, à l'expiration de la première année contractuelle. Vous recevrez une confirmation écrite de la réception de la notification de résiliation.
- b) En cas de modification des garanties non acceptée par Vous, vous pourrez résilier votre Contrat à l'échéance annuelle suivant la remise de la Notice portant ces modifications,
- c) En cas de diminution du risque, si nous refusons de réduire votre prime (Art. L. 113.4 du Code des assurances),

- d) En cas d'augmentation de votre prime, dans un délai de trente (30) jours suivant la date de l'avis d'échéance vous informant du nouveau montant de la prime,
- e) En cas de résiliation par nous d'un de vos contrats, après sinistre. Vous pouvez alors, dans le délai d'un mois suivant la notification de cette résiliation, mettre fin au présent Contrat. Cette résiliation prendra effet 1 mois après sa notification (Art. R. 113.10 du Code des assurances).

Le Contrat peut être résilié par nous :

- a) En cas de non-paiement de votre prime (Art. L. 113.3 du Code des assurances) dans les délais prévus ci-après,
- b) En cas d'aggravation du risque (Art. L 113.4 du Code des assurances),
- c) Après un sinistre, (Articles R113-10 et A 211-1-2 du Code des assurances) la résiliation prenant effet 1 mois après sa notification. Vous avez alors le droit de résilier vos autres contrats souscrits chez nous dans le délai d'un mois suivant cette notification.

Le Contrat est résilié de plein droit :

- a) En cas de perte totale du Domicile à la suite d'un événement non prévu par le Contrat, l'assurance. AXA Vous restituera la portion de la prime payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque n'est plus couru, dans les conditions prévues à l'Article L. 121-9 du code des assurances.
- b) En cas de retrait total de notre agrément, la résiliation prenant effet le 40ème jour, à midi, qui suit sa publication au Journal Officiel (Art. L. 326.12 du Code des assurances).

## **1.4 VOTRE PRIME**

Vous vous engagez à payer la prime d'assurance due en contrepartie de la couverture.

La prise d'effet des garanties est subordonnée à l'encaissement effectif de la prime.

La prime est payable à : OHM ENERGIE

### **1.4.1 Paiement de la prime**

Le montant de la prime ainsi que ses modalités de paiement sont prévus dans Votre Contrat. Toutes les primes (ou fractions de primes) doivent être payées dans les 10 jours qui suivent leur échéance.

### **1.4.2 Défaut de paiement**

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les dix (10) jours calendaires qui suivent son échéance, une mise en demeure Vous sera envoyée par lettre recommandée. Si dans les trente (30) jours calendaires qui suivent son envoi, la(les) prime(s) ou la(les) fraction(s) de prime due n'est toujours pas payée, les garanties seront suspendues et si la prime n'est toujours pas réglée dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la date de suspension des garanties, AXA pourra résilier le Contrat.

### **1.4.3 Révision tarifaire - Modification de la prime**

Nous pouvons être amenés à modifier le tarif applicable à vos garanties en fonction de circonstances techniques indépendantes de la variation du régime des taxes.

Votre prime est alors modifiée dans la même proportion, à la première échéance principale qui suit cette modification. Vous en serez informé par votre appel de prime précisant son nouveau montant.

Si vous n'acceptez pas cette augmentation, vous pouvez résilier le Contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, dans les 15 jours suivant celui ou vous en avez été informé.

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

Vous devrez cependant nous régler une part de prime calculée à l'ancien tarif, pour la période coulée entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation

## 1.5 MISE EN JEU DES GARANTIES

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

### 1.5.1 Qui devez-Vous contacter en cas de sinistre ?

Pour obtenir les prestations d'assistance en cas de difficulté consécutive à un fait garanti, vous devez contacter immédiatement AXA, par téléphone :

+33(0)1 55 92 19 01

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

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

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

Vous devez Vous conformer aux solutions préconisées par AXA.

AXA se réserve le droit, préalablement à toute intervention de ses services, de vérifier la réalité de l'événement garanti et le bien-fondé de la demande qui lui aura été formulée.

### 1.5.2 Modalités d'intervention communes à l'ensemble des garanties

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

- a) Diagnostic à distance [téléphone ou Visio] : Service d'Axa
  - Vérifie que l'Evènement générateur est bien couvert au titre des présentes Conditions Générales ;
  - Aide le Bénéficiaire à la remédiation de l'incident
- b) **Dépannage en urgence par un Prestataire**, dans les délais d'intervention stipulées ci-dessous, si Diagnostic à distance infructueux :
  - Diagnostic visuel
  - Recherche de l'origine de l'incident
  - Vérification du caractère contractuel de l'incident par la notice et le montant de l'Intervention
  - Dépannage ou rétablissement du fonctionnement normal du bien couvert objet de l'Intervention ;
  - Si nécessaire remplacement des Pièces prises en charge [strictement visées dans chacune des garanties], aux conditions stipulées dans la Notice d'information, afin de rétablir le fonctionnement normal du bien objet de l'Intervention ;
  - Si nécessaire la Mise en sécurité du Domicile en cas de Bris de vitre ou de Problème de serrure ;
  - Etablissement d'un bulletin d'Intervention, nécessaire à la mise en œuvre de la garantie, stipulant l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, le motif de l'Intervention, les prestations effectuées, les pièces défectueuses remplacées le cas échéant, les motifs de refus d'Intervention le cas échéant.

Le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre pour effectuer le dépannage. Dans les limites prévues au sein de chacune des garanties, il procède au remplacement des pièces strictement nécessaires pour rétablir le fonctionnement normal de l'Installation ou l'appareil objet de l'Intervention, et pas pour permettre un remplacement à l'identique.

**Le Prestataire agréé n'interviendra que si les conditions de sécurité permettant l'exercice normal de sa mission sont présentes et si l'Installation ou appareil objet de l'Intervention est en conformité selon les normes en vigueur au jour de l'Intervention et accessible à notre Prestataire. Pour la garantie Assistance Gaz, l'installation de gaz naturel doit avoir été mise en sécurité par la compagnie de distribution de gaz. A défaut aucune Intervention ne pourra être mise en œuvre, et AXA ne pourra pas voir sa responsabilité engagée.**

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

### 1.5.3 Délai d'Intervention

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

Prestataire	Délai d'intervention
<b>Electricien,</b> <b>Vitrier,</b> <b>Plombier</b> <b>Professionnel du Gaz</b> <b>Serrurier</b>	4 heures à compter de la fin du diagnostic à distance. Entre 9 heures et 17 heures
<b>Chauffagiste</b>	48 heures, à compter du premier jour ouvré suivant l'appel du Bénéficiaire, du lundi au samedi de 8 à 18 heures.

Les informations saisies par AXA, dont l'heure de fin de la communication, font foi en cas de contestation entre les parties.

Le rendez-vous pour l'Intervention est déterminé en fonction des disponibilités du Bénéficiaire.

En cas d'absence du Bénéficiaire lors du passage du Prestataire, à la date convenue du rendez-vous, un second rendez-vous lui sera proposé. Le coût des deux (2) Interventions entrera dans la prise en charge globale du sinistre au titre de la garantie mise en œuvre.

### 1.5.4 Garantie contractuelle

AXA s'engage à ce que les interventions réalisées dans le cadre des présentes Conditions Générales, **à l'exception des Interventions opérées à la suite d'un Engorgement**, bénéficient d'une garantie contractuelle de 6 mois nonobstant toute garantie légale acquise par ailleurs - déplacement, pièces et main d'œuvre - à compter de la date de l'intervention. Cette garantie est accordée par le Prestataire intervenant sur demande d'AXA.

En cas de malfaçons liées à l'intervention, AXA prendra contact avec le Prestataire afin que ce dernier remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons qui auront été constatées.

A défaut, AXA s'engage à faire intervenir un autre Prestataire.

### 1.5.5 Déchéance des garanties

**Le non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations envers AXA en cours de Contrat entraîne la déchéance de ses droits telle que prévue ci-après.**

#### ❖ Engagements du Bénéficiaire

Dans le cadre de l'Intervention, le Bénéficiaire s'engage à :

- Coopérer et à donner toutes les informations nécessaires au diagnostic à distance,
- Être présent dans le **Domicile** lors de l'arrivée du **Prestataire agréé** et pendant toute la durée de l'Intervention,
- Obtenir l'accord préalable d'AXA avant de prendre toute initiative ou de prévoir toute dépense, et à se conformer aux solutions préconisées par AXA.

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, AXA est conduite à demander des informations au Bénéficiaire. Ces informations étant nécessaires à la mise en œuvre des garanties du Contrat, si le Bénéficiaire refusait de les donner, AXA pourrait être dans l'impossibilité d'exécuter les garanties ou conduite à rendre un service d'une qualité moindre.

❖ Non-responsabilité d'AXA Assistance

Tout retard ou non-intervention du Prestataire agréé ne pourront engager la responsabilité d'AXA en cas de :

- Non-respect par le Bénéficiaire des engagements mentionnés ci-dessus,
- Mauvais fonctionnement de la ligne téléphonique du Bénéficiaire lorsque ce dernier tente de joindre AXA dans le cadre du Contrat,
- irréparabilité ou dangerosité du fait de l'ancienneté de l'installation ou de son niveau d'usure, de toute installation où est situé le Sinistre, y compris en cas d'Intervention sur tout ou partie de celle-ci, effectuée par le Prestataire agréé,
- Défaut du dispositif de protection ou protection inefficace contre les risques de surtension,
- Tout cas de Force majeure.

## 1.5.6 Cas de non-intervention

Si le Sinistre se situe en dehors du périmètre de prise en charge au titre du Contrat, aucune Intervention ne sera effectuée par AXA.

- Toutefois, le Bénéficiaire et le **Prestataire** restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, en dehors du cadre du Contrat, pour réaliser aux frais du Bénéficiaire toute réparation nécessaire.
- L'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre, et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge du Bénéficiaire qui les réglera directement auprès du **Prestataire**.

## 1.6 SANCTION EN CAS DE FAUSSE DECLARATION

### 1.6.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

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

### 1.6.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

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

## 1.7 RESPONSABILITE D'AXA

L'engagement d'AXA repose sur une obligation de moyens et non de résultat. AXA s'engage à mobiliser tous les moyens à sa disposition pour mettre en œuvre les prestations et garanties du Contrat.

AXA ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

AXA 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.

### 1.7.1 Circonstances exceptionnelles

**AXA ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.**

### 1.7.2 Sanctions - Embargo

#### **Définitions**

**On entend par « Sanctions Internationales » toutes mesures restrictives financières ou commerciales décidées par un Etat ou une Organisation Internationale / Supranationale à l'encontre d'autres États, de territoires, de personnes (physiques ou morales) et/ou d'entités (de droit public ou privé).**

**Ces Sanctions Internationales peuvent notamment prendre les formes suivantes :**

- **Interdictions ou restrictions d'importations ou d'exportations (embargos) ;**
- **Confiscations, saisies, gels de biens ou d'avoirs ;**
- **Interdictions ou restrictions de certaines activités industrielles, commerciales ou de services en particulier financiers dont assurantiels.**

**Les Sanctions Internationales sont évolutives tant par leur nature que dans leurs domaines d'application. Elles sont publiques et peuvent être consultées sur les sites internet des Etats et des Organisations Internationales / Supranationales.**

#### **Conséquences pour AXA**

**Dans l'exercice de ses activités, AXA est soumise de plein droit aux législations et réglementations d'ordre public édictées par la France, l'Union Européenne et le pays dans lequel AXA a son siège social, y compris dans le domaine des Sanctions Internationales qui peuvent lui interdire d'exécuter les obligations résultant d'un contrat d'assurance telles que :**

- **Couvrir un risque, et/ou ;**
- **Payer une somme d'argent ou fournir une prestation.**

**Par ailleurs, le non-respect par AXA d'autres Sanctions Internationales peut exposer ce dernier, ses employés ou les sociétés du groupe auquel il appartient, à des risques de sanctions réglementaires, administratives, civiles, et/ou pénales. Par conséquent, AXA doit également veiller à la conformité de ses activités avec les Sanctions Internationales édictées par les Etats-Unis d'Amérique, le Royaume-Uni, l'ONU et le pays du siège social de la société mère du groupe d'AXA.**

#### **Effets sur l'exécution du contrat**

##### **Suspension de l'obligation de couverture d'un risque**

**Lorsqu'elle a pour effet de contrevenir à une ou plusieurs Sanctions Internationales visées ci-dessus, l'exécution de l'obligation d'AXA de couvrir un risque en application du présent contrat est suspendue, dès leur entrée en vigueur. Cette suspension cesse à compter du jour où lesdites Sanctions Internationales cessent d'affecter l'obligation d'AXA. Aucun sinistre survenu pendant la période de suspension ne pourra donner lieu à garantie.**

##### **Suspension de l'obligation de payer une somme d'argent ou de fournir une prestation**

**Lorsqu'elle a pour effet de contrevenir à une ou plusieurs Sanctions Internationales visées ci-dessus, l'exécution de l'obligation d'AXA de payer une somme d'argent ou de fournir une prestation en application du présent contrat est suspendue, dès leur entrée en vigueur. Cette suspension s'applique notamment dans le cadre d'un sinistre ou d'un remboursement total ou partiel de prime. Toute somme contractuellement due par AXA et dont le paiement aurait été reporté du fait des Sanctions Internationales redeviendra exigible à compter du jour où lesdites Sanctions Internationales cessent**



**d'affecter l'obligation d'AXA. Il en est de même, lorsque cela est possible, de la fourniture de la prestation qui avait été ainsi suspendue.**

**AXA informera l'Assuré de tout refus de prise en charge d'un sinistre en raison de l'existence d'une ou plusieurs Sanctions Internationales.**

## 1.8 QUI EST COUVERT ?

Toute personne physique ayant souscrit le présent service d'assistance habitation et titulaire auprès de OHM ENERGIE d'un contrat de fourniture d'énergie, en vigueur d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA et/ou un contrat de gaz naturel résidentiel en vigueur pour une consommation annuelle inférieure ou égale à 2 GWh occupant le Domicile garanti désigné aux Conditions Particulières : le Souscripteur lui-même, son conjoint, son concubin ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ainsi que ses descendants au premier degré âgé de moins de 25 ans et fiscalement à charge.

## 1.9 TERRITORIALITE

Les garanties sont accordées en France métropolitaine y compris les îles reliées au continent par un pont.

# 2 DEFINITIONS

Dans la présente notice, les mots et expressions ayant la première lettre en majuscule et listés ci-dessous ont la signification qui suit :

**Assuré/Bénéficiaire** : Personne visée au paragraphe « QUI EST COUVERT ? » ci-avant.

**Bris de vitre** : Fracture, bris ou casse d'une ou plusieurs vitres de votre Domicile trouvant son origine dans un acte involontaire, un acte de vandalisme, une Effraction ou Tentative d'Effraction, ou un Evènement climatique, de sorte que les vitres n'assurent plus les conditions de sécurité suffisantes.

**Catastrophes naturelles** : un phénomène tel que tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

**Catastrophes technologiques** : un accident (non nucléaire), survenant soit dans une installation classée (c'est-à-dire les installations soumises à déclaration ou à autorisation et les sites Seveso), soit dans un stockage souterrain de produits dangereux, soit à l'occasion d'un transport de matières dangereuses, ayant occasionné des dommages à un grand nombre de biens immobiliers, et reconnu par un Etat de catastrophe technologique.

**Conditions particulières** : désigne le bulletin de souscription ou d'adhésion que Vous avez signé.

**Contrat** : désigne la documentation formalisant le lien contractuel qui Vous lie à INTER PARTNER ASSISTANCE - Succursale France. Le Contrat est composé de votre bulletin de souscription ou d'adhésion constituant conditions particulières et la Notice valant Conditions Générales.

**Dépannage en urgence** : le dépannage en urgence consiste en un rétablissement du fonctionnement normal de l'installation couverte ou de l'équipement ou matériel couverts en réparant ou remplaçant uniquement la section ou l'élément endommagé de l'équipement, du matériel ou de l'installation et ne consiste pas en une mise aux normes de l'installation existante.

**Domage matériel** : Toute détérioration ou destruction d'une chose ou d'une substance.

**Domicile** : le lieu de résidence principale du Bénéficiaire, desservi par une voie carrossable, situé dans la zone de territorialité précisée au paragraphe "**TERRITORIALITE**" ci-avant et désigné à l'adresse déclarée dans les Conditions particulières.

- Si le Domicile est une maison individuelle : Le Domicile est constitué de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci (véranda, garage et toute autre annexe utilisée à des fins domestiques). Le terrain privé sur lequel le Domicile est bâti englobe le jardin et la terrasse éventuelle.

- Si le Domicile est un appartement : Le Domicile se définit comme l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, y compris les extérieurs (terrasse, balcon et jardin), et ayant la nature de parties privatives dans une copropriété, à l'exclusion des parties communes.

**Chaque Contrat ne peut concerner qu'un seul Domicile dont l'adresse ne peut être modifiée. Les logements non achevés ne sont pas compris dans la définition de Domicile.**

**Les multipropriétés en temps partagé, les mobile homes, les péniches et bateaux, ainsi que les locaux à usage locatif, commercial ou professionnel, ainsi que les installations faisant partie du domaine public tel que défini à l'article L.2111-1 du Code Général de la propriété des personnes publiques ne sont pas considérés comme faisant partie du Domicile**

**Effraction :** Rupture, forcément, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou toute espèce de clôture.

**Evènement climatique :** Tempête, c'est-à-dire l'action directe du vent ou le choc d'un corps renversé ou projeté par le vent, grêle, l'affaissement de terrain, poids de la neige ou de la glace accumulée

**Evènement générateur :** Evènement donnant naissance à un Sinistre, et listés au sein du paragraphe Evènement générateurs.

**Franchise :** Part des dommages restant définitivement à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un Sinistre. La Franchise peut être exprimée en jour, en heure, en pourcentage ou sous la forme d'une somme forfaitaire.

**Installation électrique :** Installation individuelle privative d'électricité située dans le Domicile du Souscripteur. Le point limite de cette installation 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 de gaz :** canalisation individuelle et privative de gaz naturel équipant le Domicile et située entre le compteur général d'alimentation en gaz et les joints de raccordement des appareils alimentés en gaz.

**Installation de plomberie :** Installation individuelle privative de plomberie située dans le Domicile. Les points limites de cette installation se situent à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur ou, dans le cas où le Domicile n'en étant pas équipé, à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur de façade ou de la sortie de plancher.

**Intervention :** Opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse du Domicile du Bénéficiaire pour effectuer un diagnostic avant de procéder au dépannage selon les modalités indiquées à l'article "Conditions générales d'Intervention" de la présente notice :

- au Dépannage d'urgence,
- selon les modalités indiquées à l'article « Conditions d'Intervention » du présent Contrat.
- Au Contrôle de l'installation,
- À la sécurisation du Domicile, suite au contrôle effectué par l'agent de sécurité.

**Prestataire :** Professionnel référencé et missionné par AXA pour intervenir chez le Bénéficiaire en raison de sa capacité à réparer les équipements ou matériels désignés dans la liste des équipements ou matériels couverts.

**Sinistre :** situation dommageable résultant d'un Evènement générateur, donnant lieu à sa déclaration auprès d'AXA au titre d'une des garanties du Contrat.

**Tentatives d'effraction :** Actes réalisés dans le but de commettre une Effraction sans y parvenir du fait de circonstances indépendantes de la volonté de leur auteur.

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

**Vandalisme :** Acte volontaire de destruction, dégradation ou de détérioration d'un bien, ou d'un élément, appartenant à l'Assuré.

**Vol :** Soustraction frauduleuse de la chose d'autrui. Une déclaration de vol doit être faite par le Bénéficiaire auprès des autorités locales compétentes préalablement à toute demande d'assistance.

## 3 PRESENTATION DES GARANTIES

### 3.1 TABLEAU DES GARANTIES

	OFFRE ECO 080468501	OFFRE EQUILIBRE 080468502	OFFRE MAXI 080468503
Assistance Electricité et Télécom	OUI	OUI	OUI
Assistance Plomberie intérieure		OUI	OUI
Assistance Plomberie extérieure		OUI	OUI
Assistance Installation Gaz			OUI
Assistance aux Appareils de Chauffage			OUI
Assistance Vitrerie	OUI	OUI	OUI
Assistance Serrurerie	OUI	OUI	OUI

Aucun délai de carence ne s'applique pour la mise en œuvre des garanties.

### 3.2 EVENEMENTS GENERATEURS DES GARANTIES

- **Assistance Electricité** : Panne
- **Assistance Plomberie** : Engorgement et Fuite d'eau
- **Installation de gaz** : Fuite de gaz
- **Vitrerie** : Bris de vitre à la suite d'un Acte involontaire, acte de vandalisme, Effraction, Tentative d'Effraction, Evènement climatique
- **Serrurerie** : Impossibilité d'accéder au Domicile à la suite d'une tentative d'Effraction, blocage des systèmes de serrure, bris de clés, de la perte ou vol des clés, claquage de porte
- **Assistance Appareils de chauffage** : Panne

Les montants indiqués dans les garanties détaillées ci-dessous sont toutes taxes comprises (TTC).

Aucun délai de carence ne s'applique pour la mise en œuvre des garanties.

Au-delà des limites définies au présent contrat (plafond de prise en charge ou limite d'intervention), les coûts sont à la charge du Bénéficiaire, le Prestataire informe le Bénéficiaire et intervient uniquement si ce dernier donne son accord pour régler le complément.

L'« Année d'assurance » correspond à une durée de douze (12) mois consécutifs durant lesquels le Bénéficiaire est couvert, débutant à la date de prise d'effet du Contrat, et se renouvelant chaque année pour la même durée, à compter de la date d'anniversaire de conclusion du Contrat.

### 3.3 GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRICITE ET TELECOM

#### ✓ Ce qui est assuré

#### a) Dépannage Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts contre toutes Pannes électriques, définies comme étant tout dysfonctionnement soudain et imprévisible survenu sur votre **Installation électrique privative intérieure et extérieure**, définie comme un système permanent d'alimentation en électricité installé dans le Domicile et fournissant l'énergie électrique du Domicile, à partir du tableau électrique jusqu'aux prises murales, appareils ou terminaisons

lumineuses [y compris Appareils de basse tension, Appareils radiocommandés], provoquant une interruption de l'alimentation électrique.

Sont également couverts :

- ✓ L'interruption du fonctionnement et/ou le fonctionnement non sécurisé, résultant de Pannes électriques sur les ouvrants et fermetures motorisés (tels que volets roulants électriques ou des portails électriques) installés au Domicile, s'ils sont agréés en France par la norme NF.
- ✓ La perte d'accès à internet donnant suite à l'intervention sur la fibre optique de votre fournisseur d'accès internet, résultant de Pannes électriques. AXA vous rembourse les frais d'intervention sur présentation de la facture.

#### **b) Pièces prises en charge**

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- ✓ Appareillage(s) de base (tout type d'interrupteur de commande(s),
- ✓ Prise(s) monophasée(s), prise(s) triphasée(s) et câbles,
- ✓ Disjoncteur, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel, micro-disjoncteur,
- ✓ Douilles,
- ✓ Sonnettes,
- ✓ Contacteurs jour/nuir
- ✓ Les gestionnaires d'énergies
- ✓ Les câbles (d'antennes, téléphoniques, fibre optique)
- ✓ Les transformateurs des spots encastrés.

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- Pour l'Installation électrique :
  - ✓ Les appareillage(s) de base (tout type d'interrupteur de commande(s)),
  - ✓ Les prise(s) monophasée(s), prise(s) triphasée(s) et câbles,
  - ✓ Les disjoncteur(s), disjoncteur(s) différentiel(s) ou interrupteur(s) différentiel(s), micro-disjoncteur,
  - ✓ Les douilles,
  - ✓ Les contacteurs jour/ nuit
  - ✓ Les transformateurs des spots encastrés.
  - ✓ Les gestionnaires d'énergies.
- Pour les Télécoms :
  - ✓ Les câbles d'antenne,
  - ✓ Les câbles téléphoniques,
  - ✓ La fibre optique dans les mêmes conditions que les câbles électriques (depuis le boîtier jusqu'à l'appareil)
- Pour les ouvrants et fermetures motorisés :
  - ✓ Les câblages,
  - ✓ Les disjoncteurs.

Notre prise en charge dans le cadre de cette garantie **est limitée à 1 000 euros par sinistre.**

**Toutes autres pièces ne sauraient être couvertes par la présente garantie.**

### **X Ce qui n'est pas assuré**

**En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :**

- X Toutes pièces, appareils ou installations non visés dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;**
- X Tout événement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Événements générateurs » ;**
- X Toutes Pannes résultant directement ou indirectement de l'ancienneté ou du niveau d'usure de votre Installation électrique privative et/ ou d'une des pièces le composant;**
- X Toutes demandes visant des appareils, pièces ou engins connectés de quelque manière que ce soit à l'Installation électrique privative ;**

### 3.4 ASSISTANCE PLOMBERIE INTERIEURE

**Vous ne bénéficiez de cette garantie que si vous avez souscrit à l'offre Equilibre ou Maxi, telle que stipulée au sein de vos Conditions particulières.**

#### ✓ Ce qui est assuré

##### Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts contre :

- Toutes **Fuites**, définies comme un écoulement d'eau à débit constant résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante du Bénéficiaire et présentant à court terme des risques évidents pour le **Domicile**. Il doit pouvoir être constaté visuellement. **Ne peut être considérée comme preuve d'une Fuite d'eau, une facture d'eau anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne lorsque tous les robinets sont fermés.**
- Et tout **Engorgement**, défini comme une obstruction totale de l'évacuation des eaux usées dans l'Installation de plomberie intérieure, présentant à court terme des risques évidents pour le **Domicile**,

survenant sur votre **Installation de plomberie intérieure privative**, définie comme : Les canalisations d'eau se situant à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur, ou, dans le cas où le **Domicile** n'en étant pas équipé, à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur extérieur ou de façade ou de la sortie de plancher.

Les canalisations d'évacuation se situant dans le **Domicile**. Les limites se situent au point de pénétration de la canalisation d'évacuation dans le mur extérieur ou de façade ou du plancher.

Les fuites d'eau : sur le circuit intérieur d'alimentation d'eau, sur les canalisations intérieures d'alimentation apparente, sur les joints situés sur ces canalisations jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménagers, sur les robinets d'arrêts,

Les fuites d'eau sur le circuit intérieur d'évacuation d'eau : sur les canalisations intérieures d'évacuation et les joints situés sur ces canalisations, sur la canalisation de trop-plein percé de baignoire, lavabo bidet et évier, sur le siphon,

- Les Fuites d'eau sur l'eau chaude sanitaire : sur un ballon d'eau chaude électrique percé (prise en charge de la vidange uniquement), sur le groupe de sécurité d'un ballon d'eau chaude électrique,
  - Les Fuites d'eau sur les sanitaires : sur le joint de sortie de cuvette des WC, sur le robinet d'arrêt de la chasse d'eau, sur la pipe d'évacuation du WC, robinetterie (y compris mélangeur, mitigeur),
  - Les Fuites d'eau sur les raccordements des appareils à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge) : sur joint et robinet de l'appareil à effet d'eau,
  - Les Fuites d'eau sur les circuits de chauffage : sur le circuit d'eau du chauffage individuel, sur le robinet et le joint du té de réglage des radiateurs de chauffage individuel.
- 
- Les engorgements :
  - Sur les canalisations d'évacuation des eaux usées intérieures
  - Sur les appareils sanitaires et sanibroyeurs bouchés (prise en charge du débouchage, du nettoyage et du test que cela refonctionne post nettoyage du sanibroyeur).

**Notre intervention sur les canalisations situées dans le vide sanitaire sera conditionnée à la sécurité du Prestataire agréé (ventilation suffisante) et son accessibilité (trappe d'accès dont la dimension minimale est de 0,60 x 0,60 m et une hauteur minimale de 0,60 m) afin de permettre le travail du Prestataire agréé dans des conditions normales.**

### **Pièces prises en charge**

Les pièces prises en charge sont **exclusivement** les suivantes :

- Joints,
- Mécanisme de chasse d'eau de WC,

Pipe d'évacuation de WC

- Robinet d'arrêt et vanne d'arrêt,
- Robinet d'appareil sanitaire,

Robinet, mélangeur et mitigeur d'évier, lavabo, douche et baignoire.

- Robinet ou Té de réglage de radiateur,
- Canalisation :
  - Intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau,
  - De trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier,
  - De circuit d'eau de chauffage individuel,
    - Groupe de sécurité des ballons d'eau chaude,
    - Siphon et système de vidage,
    - Réducteur de pression intérieur

Notre prise en charge dans le cadre de cette garantie est limitée à **est limitée à 1 000 euros par sinistre.**

### **X Ce qui n'est pas assuré**

**En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :**

- X Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- X Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ;
- X Les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol,
- X Les Fuites d'eau sur les appareillages non listés dans le paragraphe « Ce qui est assuré »,
- X Toute Intervention sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, chaudières,
- X Toute Intervention sur les pompes de relevage, les réducteurs de pression extérieurs, des adoucisseurs d'eau, filtre anti-boue
- X Toute Intervention sur les canalisations d'alimentation et d'évacuation des systèmes de climatisation,
- X Les Dommages matériels causés par l'eau,
- X Les Fuites d'eau causées par le gel, excepté les Fuites d'eau causées par le gel à l'intérieur du Domicile
- X Toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau,
- X Les frais encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution d'eau ou par AXA de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance,
- X Le remplacement de canalisation qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,
- X Les frais liés à une recherche de fuite d'eau
- X Les Dommages matériels aux biens et Installations ne donnent lieu à aucune indemnisation.

## 3.5 ASSISTANCE PLOMBERIE EXTERIEURE

**Vous ne bénéficiez de cette garantie que si vous avez souscrit à l'offre Equilibre ou Maxi, telle que stipulée au sein de vos Conditions particulières.**

### ✓ Ce qui est assuré

#### a) Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts, **dans la limite de 1 000 euros par sinistre** contre les Faits générateurs suivants :

- ✓ Toutes **Fuites**, définies comme un écoulement d'eau à débit constant résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante du Bénéficiaire et présentant à court terme des risques évidents pour le Domicile. Il doit pouvoir être constaté visuellement. **Ne peut être considérée comme preuve d'une Fuite d'eau, une facture d'eau anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne lorsque tous les robinets sont fermés.**
- ✓ Et tout **Engorgement**, défini comme une obstruction totale de l'évacuation des eaux usées dans l'Installation de plomberie intérieure, présentant à court terme des risques évidents pour le **Domicile** ;

Survenant sur votre **Installation de plomberie extérieure**, définie comme

- ✓ La canalisation d'alimentation générale en eau située sur les terrains attenants au **Domicile**, en aval du compteur général d'eau et jusqu'à la pénétration du mur de façade ;
- ✓ Les canalisations d'évacuation c'est à dire de collecte des eaux usées (toilettes, cuisine, salle de bains, vidange de machine) situées dans les terrains attenants au **Domicile**, à l'extérieur du mur de façade et jusqu'au raccordement au réseau collectif d'évacuation (égouts) ou individuel (fosse septique)

Concernant les dommages sur les revêtements extérieurs consécutifs à la réparation de la **Fuite** par nos Prestataires de votre **Domicile** lors de nos interventions, AXA vous rembourse votre facture de remise en état de vos revêtements extérieurs dans la limite du plafond de la garantie, déduction faites des frais d'intervention préalable d'AXA.

#### b) Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- ✓ Robinets ou vannes d'arrêt,
- ✓ Raccords,
- ✓ Tés et joints,
- ✓ Tuyaux de canalisation d'alimentation et d'évacuation d'eau.
- ✓ Le réducteur de pression
- ✓ Clapet anti-pollution si existant
- ✓ Robinet de jardin rattaché au réseau d'alimentation

Notre prise en charge dans le cadre de cette garantie **est limitée à 1 000 euros par sinistre.**

### ✗ Ce qui n'est pas assuré

**En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :**

- ✗ Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- ✗ Tout événement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Événements générateurs » ;
- ✗ Les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol,

- X **Toute intervention sur les réseaux d'eaux secondaires, les robinets de puisages, les circuits d'arrosage,**
- X **Toute intervention sur les fosses septiques, les bacs à graisses, les systèmes d'épandages d'eaux usées, les drainages, les puisards, les réseaux d'évacuation des eaux pluviales, les gouttières, les châteaux, les descentes,**
- X **Toute intervention sur les pompes de relevage, et les stations de relevage des systèmes d'évacuation des eaux usées,**
- X **Les Dommages matériels causés par l'eau, les dégâts des eaux ;**
- X **Les Dommages matériels aux biens et Installations ne donnent lieu à aucune indemnisation**
- X **Les frais et / ou dommages encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution ou par AXA de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance,**
- X **Les frais et/ ou dommages liés à une recherche de fuite d'eau dès lors qu'aucune fuite n'a été constatée par le Prestataire,**
- X **Toute(s) Intervention(s) sur le domaine public.**

## 3.6 GARANTIE ASSISTANCE GAZ

**Vous ne bénéficiez de cette garantie que si vous avez souscrit à l'offre Maxi, telle que stipulée au sein de vos Conditions particulières.**

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

### ✓ **Ce qui est assuré**

#### a) **Déplacement, Pièces et Main d'œuvre**

Vous êtes couverts **dans la limite de 1 000 euros par sinistre**, contre toutes Fuites de gaz, définies comme toute perte de fluide/gaz, survenant sur un des éléments (canalisation d'alimentation de gaz, flexible de raccordement des appareils alimentés gaz si la date de péremption de celui-ci n'est pas dépassée, robinet d'arrêt de branchement du gaz et de raccordement des appareils alimentés en gaz) constituant **l'Installation de gaz naturel**, définie comme toute canalisation d'alimentation en gaz naturel, destinée à un usage privé, et comprise entre le compteur général d'alimentation en gaz et les joints de raccordement des appareils alimentés en gaz. **Ne peut être considérée comme preuve d'une Fuite de gaz, une facture de gaz anormalement élevée.**

#### b) **Pièces prises en charge**

Les pièces prises en charge sont **exclusivement** les suivantes :

- ✓ Canalisations d'alimentation et raccord,
- ✓ Joint de canalisation d'alimentation,
- ✓ Robinet ROAI d'arrêt,
- ✓ Flexible de raccordement.

### X **Ce qui n'est pas assuré**

**En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :**

- X **Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;**
- X **Tout événement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Événements générateurs » ;**
- X **Les Fuites de gaz sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol,**
- X **Les Fuites de gaz sur les appareillages non listés dans le paragraphe « Ce qui est assuré »,**



- X Les flexibles non conformes ou dont la date de péremption est dépassée,
- X Les citernes de gaz et leurs canalisations, les bouteilles de gaz et les détendeurs,

## 3.7 ASSISTANCE AUX APPAREILS DE CHAUFFAGE

**Vous ne bénéficiez de cette garantie que si vous avez souscrit à l'offre Maxi, telle que stipulée au sein de vos Conditions particulières.**

### ✓ Ce qui est assuré

#### a) Appareils couverts

Sont couverts **dans la limite de 1 000 euros par sinistre** les **Pannes** définies comme un dysfonctionnement survenant sur les **Appareils de Chauffage** (les Chaudières, y compris les Chaudières dont le ballon d'eau chaude est intégré, Chauffe-eau ou Chauffe bain à usage privatif, Pompe à chaleur, Climatisation et Radiateurs électriques), installés dans le **Domicile** et provoquant son interruption ou empêchant son fonctionnement de façon sécurisée.

- ✓ Chaudière : organe générateur de chaleur dans une installation de chauffage utilisant un fluide caloporteur (en général l'eau).
- ✓ Chauffe-eau : appareil autonome de production d'eau chaude sanitaire.
- ✓ Chauffe-bain : Chauffe-eau instantané de forte puissance.
- ✓ Pompes à chaleur : aérothermique (air/ air) et géothermique (air/eau)
- ✓ Climatisation : fixe dont la première inspection obligatoire (décret du 31 mars 2010) a été effectuée :
  - Dans l'année civile qui suit l'installation,
  - Dans les deux (2) ans qui suivent l'installation pour les climatiseurs d'une puissance frigorifique supérieure à 100 kW,
  - Dans les trois (3) ans qui suivent l'installation pour les climatiseurs d'une puissance frigorifique supérieure à 12 kW.

Le Bénéficiaire doit pouvoir justifier de l'entretien obligatoire de son appareil de climatisation en fournissant au Prestataire l'attestation d'entretien d'un professionnel.

- ✓ Radiateurs électriques

#### b) Déplacement, Pièces et main d'œuvre

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

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

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

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

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

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

Sont couverts **dans la limite de 1 000 euros par sinistre** les Pannes sur les éléments limitativement listés ci-après :

✓ **Ballon d'eau chaude (cumulus) :**

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

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

✓ **Radiateur électrique :** un organe de sécurité ou un organe électronique et électrique :

- Sur le module électronique,
- Sur la platine alimentation,
- Sur la platine de contrôle,
- Sur la platine de puissance,
- Sur la platine principale.

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

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

✓ **Pompe à chaleur / Climatisation :**

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

✓ **Chaudière au fioul :**

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

**b) Pièces prises en charge**

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

## **X Ce qui n'est pas assuré**

En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :

- X Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- X Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ;
- X Les appareils pour lesquels les originaux des carnets d'entretien ne peuvent être produits lors de l'Intervention du Prestataire,
- X Toute intervention autre que la simple mise en sécurité de l'appareil dont la dernière visite d'entretien réalisée par un technicien agréé date de plus de 12 mois ou 24 mois pour les pompes à chaleur ou dont le carnet d'entretien n'est pas à jour ou n'est pas conforme aux prescriptions du fabricant,
- X Les Interventions, autre que la simple mise en sécurité de l'appareil, lorsque le Prestataire estime la chaudière non réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces,
- X Toute intervention qui relève de l'entretien annuel obligatoire conformément aux normes AFNOR NF X50-10 ou NF X50-011,
- X Les coûts éventuels engagés pour accéder à la chaudière, chauffe-eau ou au chauffe bain, à la pompe à chaleur, à la tuyauterie ou à son environnement,
- X Le ramonage et les pièces des conduits de fumées ainsi que le pot de purge,
- X 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),
- X L'intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau, corrosion ou eau dans la citerne, détartrage et des ballons d'eau chaude sanitaire,
- X Toute intervention extérieure à la chaudière, chauffe-eau ou chauffe-bain ou pompe à chaleur sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) circuit et liaison frigorifique (extérieur à la pompe à chaleur) et sur les dispositifs électriques de l'installation,
- X L'entretien et le dépannage des dispositifs extérieurs à la pompe à chaleur (régulation, pompe etc ),
- X L'intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière ou de la pompe à chaleur,
- X L'intervention nécessitant le remplacement du ballon d'eau chaude sanitaire,
- X La réfection du briquetage de la chaudière,
- X La réfection des points de fixation,
- X Toute intervention sur les cuves et ballons de réserve d'eau chaude des cumulus et des appareils,
- X Toute intervention sur les vases d'expansion,
- X Les dysfonctionnements résultant de l'entartrement des appareils.

## **3.8 ASSISTANCE VITRERIE**

### **✓ Ce qui est assuré**

#### **a) Déplacement, pièces et main-d'œuvre**

Sont exclusivement couverts, **dans la limite de 1 000 euros par sinistre**, les Bris de vitre du **Domicile**, définis comme des fractures ou casses d'une ou plusieurs vitres, affectant les éléments de vitrerie des portes, des fenêtres, des portes fenêtres donnant sur l'extérieur du **Domicile**, résultant :

- ✓ D'un acte involontaire
- ✓ D'un acte de Vandalisme
- ✓ D'une Effraction ou Tentative d'Effraction,
- ✓ D'un Evènement climatique,

- Et ne permettant plus au **Domicile** d'assurer les conditions de sécurité suffisante

#### **b) Pièces prises en charge**

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement les verrous, cylindres et serrures constitutives des éléments couverts.

Dans le cas où le coût du remplacement du vitrage est inférieur au coût de sa sécurisation, le vitrier peut remplacer directement le vitrage, AXA prend en charge le remplacement de la vitre.

Dans le cas où le vitrier ne peut pas remplacer immédiatement le vitrage et la sécurisation est nécessaire. AXA prend en charge l'intervention du vitrier dans les limites contractuelles pour la seule mise en sécurité.

### **X Ce qui n'est pas assuré**

**En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :**

- X Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ;**
- X Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;**
- X Les Interventions sur des éléments situés hors du Domicile ;**
- X Les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte, porte fenêtre et/ ou fenêtre,**
- X Toute réfection de maçonnerie et/ou de peinture résultant de l'intervention,**
- X Les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores,**
- X La cave ou la véranda ne communiquant pas avec le Domicile.**

## **3.9 ASSISTANCE SERRURERIE**

### **✓ Ce qui est assuré**

#### **• Déplacement pièces et main d'œuvre**

En cas d'impossibilité d'accéder à votre Domicile consécutive à la perte , de Vol ou de Bris de vos clés, au claquage de la porte, ou en cas de dysfonctionnement des systèmes de la serrure, AXA organise et prend en charge **dans la limite de 1 000 euros par sinistre** l'intervention d'un Prestataire.

Les interventions relatives aux rideaux métalliques consistent à :

- débloquer pour permettre l'ouverture ou la fermeture des rideaux électriques ou manuels, et/ou
- remplacer les Serrures

#### **• Pièces prises en charge**

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement, les verrous, cylindres et serrures constitutives des éléments suivants de votre **Domicile** :

- ✓ La porte d'accès principale à votre Domicile, y compris les volets et rideaux métalliques,
- ✓ La porte de garage,
- ✓ La porte du cellier,
- ✓ La porte de vos dépendances extérieures,
- ✓ Des portes fenêtres.

## X Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :

- X Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Événements générateurs » ;
- X Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- X Les interventions sur des éléments situés hors du Domicile ;
- X Toute intervention résultant de l'ancienneté ou du niveau d'usure de la serrure ;
- X Toute intervention sur les portes de garage, box, portail automatique ou non, si elle ne constitue pas votre unique point d'entrée au Domicile ;
- X Les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte ;
- X Toute réfection de maçonnerie et/ou de peinture résultant de l'intervention ;
- X Les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores, la cave ou la véranda ne communiquant pas avec le Domicile.

### 3.10 CONTROLE DE L'INSTALLATION

Dans le cadre du diagnostic à distance à la suite d'une Fuite ou d'un Engorgement en Plomberie intérieure apparente ou d'une Panne électrique au **Domicile**, un Contrôle de l'installation sera proposé au Bénéficiaire. Cette garantie permet après réparation par AXA de votre panne, de contrôler, les points essentiels sur le réseau de Plomberie en cas de Fuite ou d'Engorgement ou sur l'Installation électrique.

Après le Contrôle de l'installation, un compte-rendu sera établi et transmis au Bénéficiaire, et AXA pourra accompagner ce dernier vers une solution adaptée, à sa charge exclusive, s'il en exprime le besoin.

## 4 EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

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

- X Tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du contrat d'effet de votre souscription ;
- X Tout événement survenant dans un Domicile resté inoccupé plus de 60 jours consécutifs ;
- X Les conséquences d'événements climatiques, d'orages, de la foudre, du gel, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements provoqués par une Catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, et / ou par une Catastrophe technologique ;
- X Les conséquences d'effets nucléaires radioactifs ;
- X Tous Sinistres consécutifs à une guerre civile ou étrangère, un acte de terrorisme, une émeute, une grève, une insurrection, un acte de sabotage ou un mouvement populaire ;
- X Tous Sinistres couverts au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978).

Aménagements et embellissements

- X La réfection des revêtements de sol ou des ornements quels qu'ils soient lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à l'équipement ou à l'installation et effectuer la réparation ;
- X Tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.

Accessibilité et sécurité

- X Tout ou partie de l'Installation couverte, les Pièces couvertes dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire, et / ou l'exercice de sa profession dans de conditions normales de sécurité ;
- X Les Installations devenues irréparables du fait de leur ancienneté ou de leur niveau d'usure ;
- X Tout Événements générateurs résultant directement ou indirectement de l'ancienneté ou du niveau d'usure de votre Installation électrique privative et / ou d'une des pièces le composant ;
- X Tout Évènement générateur, ainsi que leurs conséquences, causé par :

- x D'une utilisation non conforme aux instructions du fabricant
- x Une intervention du Bénéficiaire ou d'un tiers,
- x L'ancienneté ou niveau d'usure de votre Domicile, des installations couvertes et/ ou des Pièces prises en charge
- X Tout défaut, dommage ou panne causé par toute tentative de réparation par le bénéficiaire ou un tiers non professionnel ;
- X Toute installation qui n'a pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel ;
- X Tout dommage causé par des explosifs que le Bénéficiaire détient ;
- X Toutes conséquences de tout acte volontaire commis par le Bénéficiaire ;
- X Toutes demandes visant à l'entretien ou la maintenance des appareils, installations et pièces couvertes par une des garanties du présent contrat ;
- X Toute Intervention résultant d'un Evènement générateur causé par des travaux en cours [en dehors de l'Intervention du Prestataire].

#### Mise en conformité

- X Tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par la modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession ou les instructions du fabricant ;
- X Toutes Interventions et prises en charge résultant d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur ;
- X Tous travaux de réparation [en dehors de l'intervention de notre Prestataire], de renouvellement ou de mise en conformité des Pièces prises en charge et Installations couvertes au titre de chacune des garanties ;
- X Tous dommage et/ou Evènement générateurs résultant directement ou indirectement de la garantie de parfait achèvement [article 1792-6, alinéa 2 du code civil] de la garantie décennale et de bon fonctionnement [Art. 1792, 1792-2 et 1792-4 du Code Civil] ;
- X Tous dommage et/ou Evènement générateurs résultant directement ou indirectement de travaux en cours commencé avant l'Intervention du Prestataire ;
- X Toutes demandes visant à la mise en conformité des appareils, installations et pièces couvertes par un des garanties du présent contrat ;
- X Toutes Pièces prises en charge et Installations couvertes au titre de chacune des garanties, couvertes par une garantie légale et / ou une garantie contractuelle en vigueur lors du sinistre.

#### Non-respect des recommandations

- X Les Evènements générateurs causées par une non remise en état de l'installation à la suite d'une première Intervention d'AXA ;
- X Les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif ;
- X Les frais et dommages encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution de gaz ou d'électricité, ou par AXA de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance ;
- X Les interruptions de fourniture d'électricité, d'eau ou de gaz consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution ;
- X Tout dommage imputable directement et / ou indirectement à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité, d'eau et / ou de gaz.

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

- X Les frais non justifiés par des documents originaux ;
- X Les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel.

## 5 DISPOSITIONS GENERALES

### 5.1 Sanctions en cas de fausse déclaration

#### 5.1.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de l'Adhérent l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du Contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

#### 5.1.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre (date, nature, cause, circonstances ou conséquences) connus de l'Adhérent l'expose, en cas de mauvaise foi, à la déchéance de garantie.

### 5.2 Limitation de responsabilité

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

AXA ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

AXA ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

### 5.3 Sanctions internationales

#### Définitions

On entend par « Sanctions Internationales » toutes mesures restrictives financières ou commerciales décidées par un Etat ou une Organisation Internationale / Supranationale à l'encontre d'autres États, de territoires, de personnes (physiques ou morales) et/ou d'entités (de droit public ou privé).

Ces Sanctions Internationales peuvent notamment prendre les formes suivantes :

- Interdictions ou restrictions d'importations ou d'exportations (embargos) ;
- Confiscations, saisies, gels de biens ou d'avoirs ;
- Interdictions ou restrictions de certaines activités industrielles, commerciales ou de services en particulier financiers dont assurantiels.

Les Sanctions Internationales sont évolutives tant par leur nature que dans leurs domaines d'application. Elles sont publiques et peuvent être consultées sur les sites internet des Etats et des Organisations Internationales / Supranationales.

#### Conséquences pour AXA

Dans l'exercice de ses activités, AXA est soumise de plein droit aux législations et réglementations d'ordre public édictées par la France, l'Union Européenne et le pays dans lequel AXA a son siège social, y compris dans le domaine des Sanctions Internationales qui peuvent lui interdire d'exécuter les obligations résultant d'un contrat d'assurance telles que :

- Couvrir un risque, et/ou ;
- Payer une somme d'argent ou fournir une prestation.



**Par ailleurs, le non-respect par AXA d'autres Sanctions Internationales peut exposer ce dernier, ses employés ou les sociétés du groupe auquel il appartient, à des risques de sanctions réglementaires, administratives, civiles, et/ou pénales. Par conséquent, AXA doit également veiller à la conformité de ses activités avec les Sanctions Internationales édictées par les Etats-Unis d'Amérique, le Royaume-Uni, l'ONU et le pays du siège social de la société mère du groupe d'AXA.**

#### **Effets sur l'exécution du contrat**

##### **Suspension de l'obligation de couverture d'un risque**

**Lorsqu'elle a pour effet de contrevenir à une ou plusieurs Sanctions Internationales visées ci-dessus, l'exécution de l'obligation d'AXA de couvrir un risque en application du présent contrat est suspendue, dès leur entrée en vigueur. Cette suspension cesse à compter du jour où lesdites Sanctions Internationales cessent d'affecter l'obligation d'AXA. Aucun sinistre survenu pendant la période de suspension ne pourra donner lieu à garantie.**

##### **Suspension de l'obligation de payer une somme d'argent ou de fournir une prestation**

**Lorsqu'elle a pour effet de contrevenir à une ou plusieurs Sanctions Internationales visées ci-dessus, l'exécution de l'obligation d'AXA de payer une somme d'argent ou de fournir une prestation en application du présent contrat est suspendue, dès leur entrée en vigueur. Cette suspension s'applique notamment dans le cadre d'un sinistre ou d'un remboursement total ou partiel de prime. Toute somme contractuellement due par AXA et dont le paiement aurait été reporté du fait des Sanctions Internationales redeviendra exigible à compter du jour où lesdites Sanctions Internationales cessent d'affecter l'obligation d'AXA. Il en est de même, lorsque cela est possible, de la fourniture de la prestation qui avait été ainsi suspendue.**

**AXA informera l'Assuré de tout refus de prise en charge d'un sinistre en raison de l'existence d'une ou plusieurs Sanctions Internationales.**

## **5.4 Subrogation dans les droits et actions de l'Assuré**

AXA est subrogée dans les droits et actions du Bénéficiaire contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention et/ou son indemnisation, à concurrence des frais engagés et/ou des indemnités réglées en exécution du Contrat.

## **5.5 Protection des données personnelles**

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA 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 pourra :

- a) Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans la présente Notice. En utilisant les services d'AXA, l'Assuré consent à ce qu'AXA utilise ses données à cette fin ;
- b) Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA, au personnel d'AXA, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;
- c) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;



- d) Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
- e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et
- f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA 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 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 met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale. Si l'Assuré ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer en écrivant au :

INTER PARTNER ASSISTANCE - Succursale France - Délégué à la Protection des données

8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff

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

Pour toute utilisation des données personnelles de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA solliciter son consentement.

L'Assuré peut revenir à tout moment sur son consentement.

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

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

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse du Délégué à la protection des données mentionnée ci-avant.

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

## 5.6 Réclamations et médiation

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le Bénéficiaire s'adresse en priorité à son interlocuteur privilégié afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées.

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante, le Bénéficiaire peut adresser sa réclamation par courrier à l'adresse suivante :

INTER PARTNER ASSISTANCE - Succursale France - 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](http://www.axa-assistance.fr/contact)

AXA s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai.

Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Si à l'expiration de ce délai, un désaccord subsiste, le Bénéficiaire peut faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet :

[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Bénéficiaire pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

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

<https://www.mediation-assurance.org/wp-content/uploads/2022/07/2022.06.22-Charte-du-Mediateur-1.pdf>

## 5.7 Autorité de contrôle

**INTER PARTNER ASSISTANCE** est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique - TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – ([www.bnb.be](http://www.bnb.be)). La succursale française d'IPA est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

## 5.8 Loi applicable - Compétence judiciaire

Conformément à la réglementation en vigueur, le Souscripteur et le Domicile garanti étant situés en France, à ce titre :

- Le contrat d'assurance est rédigé en langue française et
- L'interprétation et l'exécution de ce Contrat sont régies par le Code des assurances français.

En cas de contestation née à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat, les juridictions situées en France seront seules compétentes pour trancher cette contestation.