

## DEPANNAGE DES INSTALLATIONS CONDITIONS GENERALES N° 0803540

En cas de sinistre, **contacter AXA Assistance**, joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, en composant le **numéro inscrit sur vos Conditions Particulières** afin de :

- déclarer votre sinistre,
- et/ou demander l'accord d'AXA Assistance avant de prendre l'initiative d'engager des frais.

**En cas de suspicion de fuite de gaz, l'Assuré doit impérativement et immédiatement contacter le numéro d'urgence sécurité gaz naturel du Distributeur ou les services de secours afin de procéder à la mise en sécurité des installations.**

**Dépannage des Installations est un contrat individuel d'assistance assuré par INTER PARTNER ASSISTANCE (ci-après dénommé « AXA Assistance » ou « l'Assureur »)**, société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon.

**Le contrat est distribué et géré par ENGIE**, société anonyme au capital de 2 435 285 011 euros - Siège Social 1, Place Samuel de Champlain 92400 Courbevoie, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 542 107 651 et enregistrée au registre des intermédiaires en assurance (www.orias.fr) en qualité de Courtier d'assurance sous le numéro 08 038 831. ENGIE délègue à CFCA la gestion du contrat. CFCA est une société à responsabilité limitée au capital de 8000 euros - Siège Social rue Cervantès 33700 Mérignac, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro B 393 736 301 et enregistrée au registre des intermédiaires en assurance (www.orias.fr) en qualité de Courtier d'assurance sous le numéro 07 003 072.

## Article 1. PRODUITS

	Assistance électrique	Assistance gaz	Assistance eau	Assistance serrurerie
Dépan' Express Elec Serrurerie n°080354005	X			x
Dépan' Express Gaz Elec Serrurerie n°080354006	X	x		x
Dépan' Express Eau Elec Serrurerie n°080354007	x		x	x
Dépan' Express Eau Gaz Elec Serrurerie n°080354008	x	x	x	x

En fonction du produit souscrit tel qu'identifié dans les Conditions Particulières, le Souscripteur bénéficie des prestations d'assistance indiquées par une croix dans le tableau ci-dessus :

### Quatre produits sont proposés aux Assurés :

- Dépan' Express Elec Serrurerie n°080354005
- Dépan' Express Gaz Elec Serrurerie n°080354006
- Dépan' Express Eau Elec Serrurerie n°080354007
- Dépan' Express Eau Gaz Elec Serrurerie n°080354008

Il consiste dans le cadre du périmètre des Evénements Assurés sélectionnés par l'Assuré à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone, à organiser si nécessaire un dépannage en urgence, à prendre en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces selon les conditions et modalités définies ci-après.

## Article 2. DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales, les mots ou expressions commençant par une majuscule, auront la signification qui suit :

### ASSURE

La personne physique demandant le bénéfice des garanties du présent Contrat, il s'agit soit :

- du Souscripteur,
- du conjoint ou concubin du Souscripteur, ainsi que toute personne qui lui est liée par un Pacs,
- du descendant au premier degré du Souscripteur, âgé de moins de 25 ans et fiscalement à charge, résidant en France.

### CONTRAT

Le Contrat d'assistance est composé des présentes Conditions Générales dont les références figurent en en-tête et des Conditions particulières (document séparé).

### DELAI DE CARENCE

Période pendant laquelle l'Assuré ne pourra pas bénéficier d'une Intervention au titre du présent Contrat. Cette période dure 30 jours, à compter de la date d'effet du Contrat.

### DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES

Désigne toute personne physique chargée de mettre en œuvre la conformité au Règlement européen sur la protection des données au sein de l'organisme qui l'a désignée s'agissant de l'ensemble des traitements mis en œuvre par cet organisme.

### DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

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

### DISTRIBUTEUR

Toute personne physique ou morale chargée localement de l'acheminement du gaz naturel jusqu'au client final et qui est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau de distribution de gaz naturel. Elle n'est pas soumise à la concurrence.

### ENGORGEMENT

Toute obstruction totale de l'évacuation des eaux usées présentant à court terme des risques évidents pour l'Habitation.

### EVENEMENT ASSURE

Panne Electrique et/ou Fuite de Gaz Naturel et/ou Fuite d'Eau et Engorgement résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause indépendante survenue sur l'Installation Electrique ou sur l'Installation de Gaz naturel ou sur l'Installation de Plomberie.

### FUITE D'EAU

Tout écoulement d'eau à débit constant résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante de l'Assuré et présentant à court terme des risques évidents pour l'Habitation. Il doit pouvoir être constaté visuellement.

### FUITE DE GAZ NATUREL

Toute perte de fluide/gaz survenue sur l'Installation de Gaz Naturel de l'Habitation.

### HABITATION

Local principal à usage d'habitation installé sur un terrain privé (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit) ainsi que le terrain privé constitué du jardin, de la terrasse et de tout autre terrain attenant à l'Habitation, situé dans la Zone de Couverture à l'adresse indiquée sur les Conditions Particulières.

N'est pas considérée comme une Habitation, toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier provisoire et toute installation faisant partie du domaine public.

Chaque souscription ne peut concerner qu'une seule Habitation.

### INSTALLATION DE GAZ NATUREL

Toute canalisation d'alimentation en gaz naturel, destinée à un usage privé, installée dans l'Habitation et comprise entre le compteur général d'alimentation en gaz et les joints de raccordement des appareils alimentés en gaz.

### INSTALLATION DE PLOMBERIE

Les canalisations d'eau se situant dans les limites de l'Habitation jusqu'au raccordement au réseau collectif d'évacuation.

### INSTALLATION ELECTRIQUE

Système individuel et permanent d'alimentation en électricité à 220 Volts installée dans l'Habitation, d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVa, fournissant l'énergie électrique et destiné à un usage privé. Les limites de l'Installation Electrique se situent :

- Point de départ : à partir et en aval du disjoncteur principal de branchement,
- Point d'arrivée : jusqu'aux points d'alimentation d'électricité (exemples : prise de courant, interrupteur).

## INTERVENTION

Opération par laquelle un Prestataire Agréé se rend à l'adresse de l'Habitation pour effectuer un diagnostic portant sur une Panne des installations d'Électricité, une fuite d'eau ou un engorgement des installations de Plomberie, un Problème de Serrure ou une fuite de Gaz naturel, avant de procéder à un dépannage en urgence après mise en sécurité dans les conditions et selon les modalités indiquées à l'article 5.2.

### PANNE ELECTRIQUE

Tout dysfonctionnement survenu sur l'Installation Electrique de l'Habitation provoquant une interruption de fourniture en électricité.

### PLAFONDS D'INTERVENTION

- **Assistance Electricité, Assistance Gaz et Assistance Serrurerie** : la prise en charge d'AXA Assistance est limitée pour chaque garantie à **500 euros TTC par Intervention, avec un nombre illimité d'Interventions par an**, selon les modalités précisées ci-après aux articles 4.2.6, 5.2.5 et 7.2.6.
- **Assistance Plomberie** : la prise en charge d'AXA Assistance est limitée à **3 000 euros TTC par Intervention, avec un maximum de deux Interventions par an**, selon les modalités précisées ci-après à l'article 6.2.6.
- **Assistance relogement** : la prise en charge d'AXA Assistance est limitée à **80 euros TTC par Intervention dans la limite de deux nuits maximum par personne résidant habituellement dans l'Habitation**.
- **Assistance Analyse de devis** : l'intervention d'AXA Assistance s'effectue sur les devis liés aux travaux d'un logement individuel dont le **montant minimum est de 1 500 euros TTC**.

### PRESTATAIRE AGREÉ

Professionnel intervenant dans le domaine de l'électricité, du gaz, de la plomberie ou de la serrurerie auquel AXA Assistance fait appel pour intervenir en cas d'Évènement Assuré.

### PROBLEME DE SERRURE

Impossibilité pour l'Assuré 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 ou du vol des clés, du claquage d'une porte.

### RESPONSABLE DE TRAITEMENT

Désigne toute entité juridique qui détermine les moyens et finalités du Traitement des Données à caractère personnel.

### 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 Assistance.

### SOUSCRIPTEUR

Personne physique qui a souscrit à un des produits définis à l'article 1 du Contrat Dépannage des Installations, désignée comme telle aux Conditions Particulières et qui s'engage à régler la prime d'assistance.

### SOUS-TRAITANT

Toute entité juridique qui traite des Données à caractère personnel pour le compte du Responsable de Traitement.

### ZONE DE COUVERTURE

France métropolitaine, hors Corse.

## **Article 3. OBJET**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions d'application par AXA Assistance des garanties d'assistance accordées à toute personne ayant souscrit, par l'intermédiaire de ENGIE au Contrat Dépannage des Installations d'AXA Assistance, en cas de Problème de Serrurerie et de Panne survenue sur l'Installation Electrique ou sur l'Installation de Gaz ou sur l'Installation de Plomberie, selon le produit souscrit.

Ce Contrat est régi par le Code des Assurances français. Il est constitué des Conditions Générales et des Conditions Particulières.

Les Conditions Générales énoncent toutes les garanties proposées et décrivent leur étendue, leur montant et leur application selon le Contrat souscrit. Elles précisent également le fonctionnement du Contrat.

Les Conditions Particulières personnalisent le Contrat en fonction de la situation personnelle du Souscripteur et d'après les renseignements fournis au moment de la souscription ou des modifications apportées en cours de Contrat. Elles récapitulent les garanties souscrites. Ces Conditions Particulières figurent dans un document séparé.

## **Article 4. PRESTATION D'ASSISTANCE ELECTRICITE**

### **4.1 PERIMETRE D'INTERVENTION**

Sont couvertes par les Contrats Dépan' Express Elec Serrurerie, Dépan' Express Gaz Elec Serrurerie, Dépan' Express Eau Elec Serrurerie et Dépan' Express Eau Gaz Elec Serrurerie, les Pannes Electriques survenues sur l'Installation Electrique de l'Habitation située à l'adresse indiquée aux Conditions Particulières.

### **4.2 MODALITES D'INTERVENTION**

#### **4.2.1. Délai de carence**

Cette garantie est acquise à l'Assuré après expiration du Délai de carence de 30 jours à compter de la date d'effet du Contrat. En cas de modification de contrat entraînant un ajout de garantie, le délai de carence ne s'applique qu'aux garanties nouvellement souscrites.

#### **4.2.2. Télédagnostic (numéro inscrit sur vos Conditions Particulières)**

AXA Assistance procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès de l'Assuré.

Au cours de ce diagnostic, AXA Assistance vérifie que la Panne Electrique décrite par l'Assuré entre bien dans le périmètre d'Intervention défini à l'article 4.1 ci-dessus. AXA Assistance guide l'Assuré pour tenter de rétablir l'électricité ou, à défaut, identifier le secteur de la Panne Electrique.

Si le télédagnostic est infructueux AXA Assistance procède à l'organisation de l'Intervention selon les modalités de l'article 4.2.3

#### **4.2.3. Organisation de l'Intervention**

En cas d'Intervention sur place d'un Prestataire Agréé, AXA Assistance organise et informe l'Assuré des modalités de cette Intervention dans un délai de 2 heures à compter de la fin de la communication téléphonique avec l'Assuré.

#### **4.2.4. Délai d'Intervention**

En cas de Panne Electrique, AXA Assistance intervient en urgence, selon les disponibilités de l'Assuré et hors cas de force majeure, pour que l'Intervention sur place soit réalisée dans les délais suivants :

- Si l'appel de l'Assuré a lieu entre 7h00 et 18h00, l'Intervention aura lieu dans les 4 heures qui suivent son appel,
- Si l'appel de l'Assuré a lieu entre 18h00 et 22h00, l'Intervention aura lieu le lendemain matin entre 8h00 et 12h00,
- Si l'appel de l'Assuré a lieu entre 22h00 et 07h00, l'Intervention aura lieu le lendemain après-midi entre 12h00 et 22h00.

#### **4.2.5. Déroulement de l'Intervention**

Le Prestataire Agréé procède à :

- un diagnostic visuel de l'Installation Electrique,
  - la recherche de la Panne Electrique,
  - la vérification que la Panne Electrique entre dans le périmètre d'Intervention et que les montants évalués pour effectuer le dépannage, sont pris en charge dans la limite du Plafond d'Intervention.
- En cas de risque de dépassement du Plafond d'Intervention, le Prestataire Agréé en informe l'Assuré.
- l'isolement du dysfonctionnement ou à l'isolement de l'appareil électrique défectueux.

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

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement les suivantes :

- Les fusibles,
- Les porte-fusibles,
- Les appareillages de base (type interrupteurs de commande),
- Les prises monophasées et triphasées,
- Les câbles,
- Le disjoncteur divisionnaire,
- Le disjoncteur différentiel,
- Les interrupteurs différentiels.

Le remplacement du matériel se fera au moyen de pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation Electrique.

S'il s'avère que le Prestataire Agréé estime que l'état général de l'Installation Electrique ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation Electrique.

De même, s'il s'avère que l'état général de l'Installation Electrique ne permet pas au Prestataire Agréé de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.

#### **4.2.6. Coûts de l'Intervention :**

Les coûts découlant de l'Intervention pris en charge par AXA Assistance, à concurrence de **500 euros TTC par Intervention**, sont les suivants :

- les frais de déplacement,
- les frais de main-d'œuvre de l'Intervention,
- les coûts des pièces, listées au 4.2.5 et strictement nécessaires au dépannage effectué dans le cadre de l'Intervention.

Pour chaque Intervention, l'Assuré reste redevable, le cas échéant et sous réserve de son accord préalable, du montant des dépassements du Plafond d'Intervention (**500 euros TTC par Intervention, comme défini dans l'article 2**). L'Assuré s'acquitte le cas échéant directement de cette facture auprès du Prestataire Agréé.

#### **4.2.7. Bulletin d'Intervention**

L'Intervention donnera lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention signé par l'Assuré, à qui un exemplaire sera remis. L'Intervention débute à compter de l'heure d'arrivée du Prestataire Agréé chez l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comportera l'heure d'arrivée et

de départ du Prestataire Agréé, la durée d'intervention, le diagnostic de la Panne Electrique, les prestations effectuées dans le cadre de l'intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Panne Electrique hors du Périmètre d'intervention indiqué à l'article 4.1, les motifs du refus d'intervention.

#### 4.2.8. Garantie de l'Intervention

En cas de mauvaise exécution des travaux ou réparation à l'origine d'une nouvelle panne dans les 12 mois suivant la Panne Electrique ayant fait l'objet d'une Intervention, l'Assuré contacte AXA Assistance qui prendra les mesures appropriées pour réparer cette panne (déplacement, pièces et main d'œuvre).

Cet engagement est valable, que le Contrat Dépan' Express Elec Serrurerie, Dépan' Express Gaz Elec Serrurerie, Dépan' Express Eau Elec Serrurerie, Dépan' Express Eau Gaz Elec Serrurerie soit toujours en cours de validité ou résilié.

#### 4.2.9. Cas de non-Intervention

S'il apparaît dans l'Habitation que la Panne Electrique se situe en dehors du Périmètre d'intervention indiqué à l'article 4.1 des présentes Conditions Générales ou relève des cas d'exclusions de l'article 10, aucune prise en charge ne sera effectuée dans le cadre du Contrat. Toutefois, l'Assuré et le Prestataire Agréé restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser, aux frais de l'Assuré, toute réparation nécessaire. L'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre, et remplacement des pièces lié à cette réparation sera alors à la charge de l'Assuré qui les réglera directement auprès du Prestataire Agréé.

## Article 5. PRESTATION D'ASSISTANCE GAZ

### 5.1 PERIMETRE D'INTERVENTION

Sont couvertes par les Contrats Dépan' Express Gaz Elec Serrurerie et Dépan' Express Eau Gaz Elec Serrurerie, les Fuites de Gaz survenues sur l'Installation de Gaz Naturel de l'Habitation située à l'adresse indiquée aux Conditions Particulières.

### 5.2 MODALITES D'INTERVENTION

**En cas de suspicion de fuite de gaz, l'Assuré doit contacter le numéro d'urgence sécurité gaz naturel du Distributeur ou les services de secours afin de procéder à la mise en sécurité des installations.**

#### 5.2.1. Délai de carence

Cette garantie est acquise à l'Assuré après expiration du Délai de carence de 30 jours à compter de la date d'effet du Contrat. En cas de modification de contrat entraînant un ajout de garantie, le délai de carence ne s'applique qu'aux garanties nouvellement souscrites.

#### 5.2.2 Organisation de l'Intervention

En cas de survenance d'un Evénement Assuré et après que la Fuite de Gaz a été identifiée par la compagnie de distribution de gaz et que l'Installation au Gaz Naturel a été mise en sécurité, AXA Assistance organise l'Intervention d'un Prestataire Agréé pour localiser précisément la fuite et entreprendre si nécessaire la réparation pour rétablir le fonctionnement normal de l'Installation.

#### 5.2.3. Délai d'Intervention

En cas d'une Fuite de Gaz, AXA Assistance intervient en urgence, selon les disponibilités de l'Assuré et hors cas de force majeure, pour que l'Intervention sur place soit réalisée dans les délais suivants :

- Si l'appel de l'Assuré a lieu entre 7h00 et 18h00, l'Intervention aura lieu dans les 4 heures qui suivent son appel,
- Si l'appel de l'Assuré a lieu entre 18h00 et 22h00, l'Intervention aura lieu le lendemain matin entre 8h00 et 12h00,
- Si l'appel de l'Assuré a lieu entre 22h00 et 07h00, l'Intervention aura lieu le lendemain après-midi entre 12h00 et 22h00.

#### 5.2.4. Déroulement de l'Intervention

Lors de l'Intervention, le Prestataire Agréé procède à :

- un diagnostic visuel de l'installation,
- la recherche de l'origine de l'incident,
- la vérification que l'incident entre dans le périmètre d'intervention tel que défini à l'article 5.1 et que les montants évalués sont pris en charge par le présent Contrat dans la limite du Plafond d'intervention. En cas de risque de dépassement du Plafond d'intervention, le Prestataire Agréé en informe l'Assuré,
- 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 Agréé 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.

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

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement les suivantes :

- joint de canalisation intérieure d'alimentation,
- robinet d'arrêt,
- flexible de raccordement.

Le remplacement du matériel se fera au moyen de pièces de gamme standard disponibles au moment de l'intervention et compatibles avec l'Installation de Gaz Naturel.

S'il s'avère que le Prestataire Agréé estime que l'état général de l'Installation de Gaz ne peut assurer une sécurité satisfaisante et ne permet pas au Prestataire Agréé de procéder à l'intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.

### 5.2.5. Coûts de l'Intervention

Les coûts découlant de l'Intervention pris en charge par AXA Assistance, à concurrence de 500 euros TTC par Intervention, sont les suivants :

- les frais de déplacement,
- les frais de main-d'œuvre de l'Intervention,
- les coûts des pièces, listées au 5.2.4 et strictement nécessaires au dépannage effectué dans le cadre de l'Intervention.

Pour chaque Intervention, l'Assuré reste redevable, le cas échéant et sous réserve de son accord préalable, du montant des dépassements du Plafond d'intervention (500 euros TTC par Intervention, comme défini dans l'article 2). L'Assuré s'acquitte le cas échéant directement de cette facture auprès du Prestataire Agréé.

### 5.2.6. Bulletin d'Intervention

L'intervention donnera lieu à la rédaction d'un bulletin d'intervention signé par l'Assuré, à qui un exemplaire sera remis. L'intervention débute à compter de l'heure d'arrivée du Prestataire Agréé chez l'Assuré. Le bulletin d'intervention comportera l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire Agréé, la durée d'intervention, le diagnostic de la Fuite de Gaz, les prestations effectuées dans le cadre de l'intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Fuite de Gaz hors du Périmètre d'intervention indiqué à l'article 5.1, les motifs du refus d'intervention.

### 5.2.7. Garantie de l'Intervention

En cas de mauvaise exécution des travaux ou réparation à l'origine d'une nouvelle panne dans les 12 mois suivant la Fuite de Gaz ayant fait l'objet d'une Intervention, l'Assuré contacte AXA Assistance qui prendra les mesures appropriées pour réparer cette panne (déplacement, pièces et main d'œuvre).

Cet engagement est valable que le Contrat Dépan' Express Gaz Elec Serrurerie et Dépan' Express Eau Gaz Elec Serrurerie soit toujours en cours de validité ou résilié.

### 5.2.8. Cas de non-Intervention

S'il apparaît dans l'Habitation que la Fuite de Gaz se situe en dehors du Périmètre d'intervention indiqué à l'article 5.1 des présentes Conditions Générales ou relève des cas d'exclusions de l'article 10, aucune prise en charge ne sera effectuée dans le cadre du Contrat. Toutefois, l'Assuré et le Prestataire Agréé restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser, aux frais de l'Assuré, toute réparation nécessaire. L'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre, et remplacement des pièces lié à cette réparation sera alors à la charge de l'Assuré qui les réglera directement auprès du Prestataire Agréé.

## Article 6. PRESTATION D'ASSISTANCE PLOMBERIE

### 6.1 PERIMETRE D'INTERVENTION

Sont couverts par les Contrats Dépan' Express Eau Elec Serrurerie et Dépan' Express Eau Gaz Elec Serrurerie, les Fuites d'Eau et les Engorgements survenus sur l'Installation de Plomberie de l'Habitation située à l'adresse indiquée aux Conditions Particulières et notamment :

- fuite sur les canalisations d'alimentation en eau,
- fuite et engorgement sur les canalisations d'évacuation c'est-à-dire les canalisations de collecte des eaux usées,
- fuite sur le robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau,
- fuite sur le groupe de sécurité d'un cumulus, et la vidange du cumulus percé,
- fuite sur le circuit d'eau du chauffage individuel ainsi que sur le robinet et le joint ou le té de réglage de radiateurs du chauffage individuel.

### 6.2 MODALITES D'INTERVENTION

#### 6.2.1. Délai de carence

Cette garantie est acquise à l'Assuré après expiration du Délai de carence de 30 jours à compter de la date d'effet du Contrat. En cas de modification de contrat entraînant un ajout de garantie, le délai de carence ne s'applique qu'aux garanties nouvellement souscrites.

#### 6.2.2. Télédiagnostic (numéro inscrit sur vos Conditions Particulières)

AXA Assistance procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès de l'Assuré.

Au cours de ce diagnostic, AXA Assistance vérifie que la Fuite d'Eau ou l'Engorgement décrit par l'Assuré entre bien dans le périmètre d'intervention défini à l'article 6.1 ci-dessus. AXA Assistance guide l'Assuré pour tenter de déterminer la nature de la Fuite d'Eau ou de l'Engorgement ou, à défaut, identifier le secteur de la Fuite d'Eau ou de l'Engorgement.

Si le télédiagnostic est infructueux AXA Assistance procède à l'organisation de l'intervention selon les modalités de l'article 6.2.3.

#### 6.2.3. Organisation de l'Intervention

En cas d'intervention sur place d'un Prestataire Agréé, AXA Assistance organise et informe l'Assuré des modalités de cette Intervention dans un délai de 2 heures à compter de la fin de la communication téléphonique avec l'Assuré.

#### 6.2.4. Délai d'Intervention

En cas de Fuite d'Eau ou d'Engorgement, AXA Assistance intervient en urgence, selon les disponibilités de l'assuré et hors cas de force majeure, pour que l'intervention sur place soit réalisée dans les délais suivants :

- Si l'appel de l'Assuré a lieu entre 7h00 et 18h00, l'Intervention aura lieu dans les 4 heures qui suivent son appel,

- Si l'appel de l'Assuré a lieu entre 18h00 et 22h00, l'Intervention aura lieu le lendemain matin entre 8h00 et 12h00,
- Si l'appel de l'Assuré a lieu entre 22h00 et 07h00, l'Intervention aura lieu le lendemain après-midi entre 12h00 et 22h00.

#### 6.2.5. Déroulement de l'Intervention

Le Prestataire Agréé procède à :

- un diagnostic visuel de l'Installation de Plomberie,
- la recherche de l'origine de la Fuite d'Eau ou de l'Engorgement,
- la vérification que la Fuite d'Eau ou que l'Engorgement entre dans le périmètre d'Intervention tel que défini à l'article 6.1 et que les montants évalués pour effectuer le dépannage, sont pris en charge dans la limite du Plafond d'Intervention. En cas de risque de dépassement du Plafond d'Intervention, le Prestataire Agréé en informe l'Assuré.
- 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.

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

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement les suivantes :

- robinets d'arrêt,
- raccords,
- tés et joints,
- tuyaux de canalisation d'alimentation et d'évacuation d'eau.
- joints de canalisations intérieures d'alimentation et d'évacuation d'eau,
- joint de sortie de cuvette de WC,
- joint de chasse d'eau de WC,
- joint de raccordement aux appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge),
- robinet d'arrêt des appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge),
- robinet d'arrêt intérieur d'alimentation générale d'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,
- les canalisations extérieures.

Le remplacement du matériel se fera au moyen de pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation de Plomberie.

S'il s'avère que le Prestataire Agréé estime que l'état général de l'Installation de Plomberie ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation de Plomberie.

De même, s'il s'avère que l'état général de l'Installation de Plomberie ne permet pas au Prestataire Agréé de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.

#### 6.2.6. Coûts de l'Intervention :

Les coûts découlant de l'Intervention pris en charge par AXA Assistance, à concurrence de **3000 euros TTC par Intervention**, avec un maximum de 2 Interventions par an, sont les suivants :

- les frais de déplacement,
- les frais de main-d'œuvre de l'Intervention,
- les coûts des pièces, listées au 6.2.5 et strictement nécessaires au dépannage effectué dans le cadre de l'Intervention.

Pour chaque Intervention, l'Assuré reste redevable, le cas échéant et sous réserve de son accord préalable, du montant des dépassements du Plafond d'Intervention (**3000 euros TTC par Intervention, comme défini dans l'article 2**). L'Assuré s'acquitte le cas échéant directement de cette facture auprès du Prestataire Agréé.

#### 6.2.7. Bulletin d'Intervention

L'Intervention donnera lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention signé par l'Assuré, à qui un exemplaire sera remis. L'Intervention débute à compter de l'heure d'arrivée du Prestataire Agréé chez l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comportera l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire Agréé, la durée d'Intervention, le diagnostic de la Fuite d'Eau ou de l'Engorgement, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Fuite d'eau ou d'Engorgement hors du Périmètre d'Intervention indiqué à l'article 6.1, les motifs du refus d'Intervention.

#### 6.2.8. Garantie de l'Intervention

En cas de mauvaise exécution des travaux ou réparation à l'origine d'une nouvelle panne dans les 12 mois suivant la Fuite d'Eau ou l'Engorgement ayant fait l'objet d'une Intervention, l'Assuré contacte AXA Assistance qui prendra les mesures appropriées pour réparer cette panne (déplacement, pièces et main d'œuvre).

Cet engagement est valable, que le Contrat Dépan' Express Eau Elec Serrurerie et Dépan' Express Eau Gaz Elec Serrurerie soit toujours en cours de validité ou résilié.

#### 6.2.9. Cas de non-Intervention

S'il apparaît dans l'Habitation que la Fuite d'Eau ou l'Engorgement se situe en dehors du Périmètre d'Intervention indiqué à l'article 6.1 des présentes Conditions Générales ou relève des cas d'exclusions de l'article 10, aucune prise en charge ne sera effectuée. Toutefois, l'Assuré et le Prestataire Agréé restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser, aux frais de l'Assuré, toute réparation nécessaire. L'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre, et remplacement des pièces liés à cette réparation sera alors à la charge de l'Assuré qui les réglera directement auprès du Prestataire Agréé.

### Article 7. PRESTATION D'ASSISTANCE SERRURERIE

Cette garantie consiste, en cas de Problème de Serrure au sein de l'Habitation de l'Assuré, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence dans les conditions et limites précisées ci-après.

#### 7.1 Périmètre d'intervention

Sont couvertes par les Contrats Dépan' Express Elec Serrurerie, Dépan' Express Gaz Elec Serrurerie, Dépan' Express Eau Elec Serrurerie et Dépan' Express Eau Gaz Elec Serrurerie, les Problèmes de Serrure.

#### Sont couverts les éléments suivants :

Les éléments de serrurerie 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.

#### Sont couverts les événements suivants :

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 ou du vol des clés, d'un claquage de porte.

#### 7.2 Modalité d'Intervention

##### 7.2.1. Délai de carence

Cette garantie est acquise à l'Assuré après expiration du Délai de carence de 30 jours à compter de la date d'effet du Contrat. En cas de modification de contrat entraînant un ajout de garantie, le délai de carence ne s'applique qu'aux garanties nouvellement souscrites.

##### 7.2.2. Télédagnostic

AXA Assistance procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès de l'Assuré.

Au cours de ce diagnostic, AXA Assistance vérifie que le Problème de Serrure décrite par l'Assuré entre bien dans le périmètre d'Intervention défini à l'article 7.1 ci-dessus. AXA Assistance guide l'Assuré pour tenter de résoudre le Problème de serrure.

Si le télédagnostic est infructueux AXA Assistance procède à l'organisation de l'Intervention selon les modalités de l'article 7.2.3

##### 7.2.3. Organisation de l'intervention

En cas d'événement couvert, l'Assureur organise le dépannage en urgence par un prestataire agréé et informe le bénéficiaire des modalités d'intervention du prestataire dans un délai de quatre heures à partir de la fin de la communication téléphonique avec le bénéficiaire.

L'Assureur 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 clés.

L'intervention du prestataire agréé a pour but de restaurer le fonctionnement normal des éléments couverts :

- soit en permettant au bénéficiaire d'accéder à son domicile,
- soit en procédant à la mise en sécurité du domicile.

Le prestataire agréé détermine seul les moyens à mettre en œuvre pour effectuer le dépannage et procède au remplacement des pièces nécessaires dans les limites contractuelles.

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

Lors de l'intervention, le prestataire agréé procède à la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle

##### 7.2.4. Délai d'Intervention

En cas de Problème de serrure, AXA Assistance intervient en urgence, selon les disponibilités de l'assuré et hors cas de force majeure, pour que l'Intervention sur place soit réalisée dans les délais suivants :

- Si l'appel de l'Assuré a lieu entre 7h00 et 18h00, l'Intervention aura lieu dans les 4 heures qui suivent son appel,
- Si l'appel de l'Assuré a lieu entre 18h00 et 22h00, l'Intervention aura lieu le lendemain matin entre 8h00 et 12h00,
- Si l'appel de l'Assuré a lieu entre 22h00 et 07h00, l'Intervention aura lieu le lendemain après-midi entre 12h00 et 22h00.

### 7.2.5. Déroulement de l'intervention

Le Serrurier procède à :

- La vérification que le Problème de Serrure rentre dans le champ d'application de la garantie ;
- En cas de Problème de Serrure, le Serrurier rendra possible l'accès à l'Habitation de l'Assuré 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 l'Assuré et ce dans les limites du plafond défini à l'Article 7.2.6.

### 7.2.6. Coût de l'intervention

Les coûts découlant de l'Intervention pris en charge par AXA Assistance, à concurrence de 500 euros TTC par Intervention sont les suivants :

- les frais de déplacement,
- les frais de main-d'œuvre de l'Intervention,
- les coûts des pièces constitutives des éléments couverts.

Pour chaque Intervention, l'Assuré reste redevable, le cas échéant et sous réserve de son accord préalable, du montant des dépassements du Plafond d'Intervention (500 euros TTC par Intervention). L'Assuré s'acquitte le cas échéant directement de cette facture auprès du Prestataire Agréé.

### 7.2.7. Bulletin d'intervention

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

### 7.2.8. Garantie de l'Intervention

En cas de mauvaise exécution des travaux ou réparation à l'origine d'un nouveau problème dans les 12 mois suivant le Problème de serrurerie ayant fait l'objet d'une Intervention, l'Assuré contacte AXA Assistance qui prendra les mesures appropriées pour réparer ce problème (déplacement, pièces et main d'œuvre).

Cet engagement est valable, que le Contrat Dépan' Express Elec Serrurerie, Dépan' Express Eau Elec Serrurerie, Dépan' Express Gaz Elec Serrurerie ou Dépan' Express Eau Gaz Elec Serrurerie soit toujours en cours de validité ou résilié.

### 7.2.9. Cas de non-Intervention

S'il apparaît dans l'Habitation que le Problème de Serrurerie se situe en dehors du Périmètre d'Intervention indiqué à l'article 7.1 des présentes Conditions Générales ou relève des cas d'exclusions de l'article 10, aucune prise en charge ne sera effectuée dans le cadre des Contrats Dépan' Express Eau Elec Serrurerie, Dépan' Express Gaz Elec Serrurerie

Dépan' Express Elec Serrurerie et Dépan' Express Eau Gaz Elec Serrurerie. Toutefois, l'Assuré et le Prestataire Agréé restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser, aux frais de l'Assuré, toute réparation nécessaire. L'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre, et remplacement des pièces liés à cette réparation sera alors à la charge de l'Assuré qui les réglera directement auprès du Prestataire Agréé.

## Article 8. RELOGEMENT EN CAS DE SITUATION D'URGENCE

Est couvert par les Contrats Dépan' Express Elec Serrurerie, Dépan' Express Gaz Elec Serrurerie, Dépan' Express Eau Elec Serrurerie et Dépan' Express Eau Gaz Elec Serrurerie, le relogement des assurés en cas de situation d'urgence.

En cas de situation d'urgence et d'impossibilité technique de réparer le matériel ou l'équipement garanti, l'Assureur 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 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 de l'Assureur.

## Article 9. ANALYSE DE DEVIS

Est couverte par les Contrats Dépan' Express Elec Serrurerie, Dépan' Express Gaz Elec Serrurerie, Dépan' Express Eau Elec Serrurerie et Dépan' Express Eau Gaz Elec Serrurerie, la garantie analyse de devis.

Par ailleurs, si l'Assuré en fait la demande via le numéro inscrit sur ses Conditions Particulières, AXA Assistance pourra réaliser une analyse technique et tarifaire du devis par rapport aux usages du marché local. A cet effet, l'Assuré devra transmettre son devis à une adresse email transmise lors du contact téléphonique. Si ce devis ne paraît pas cohérent avec les usages du marché local, AXA Assistance contacte le professionnel qui

l'a réalisé pour comprendre le détail et la nature des tarifs proposés afin de renégocier le prix à la baisse. Toutefois, l'intervention d'AXA Assistance n'a pas pour objet de vérifier des réparations. A la fin de cette étape, AXA rappelle le client afin de lui proposer l'analyse et le bilan de cette prestation. **Le devis présenté à AXA Assistance doit être d'un montant minimal de 1 500 euros TTC** et peut concerner les corps de métier liés aux travaux d'un logement individuel. Cette analyse technique et tarifaire pourra être proposée indépendamment de tout sinistre, en vue de réaliser des travaux d'intérieur et/ou extérieur pour le logement de l'assuré. AXA Assistance ne peut être tenue responsable du non aboutissement de la négociation d'une remise sur un devis présenté.

## Article 10. EXCLUSIONS

### 10.1 EXCLUSIONS DE LA GARANTIE ELECTRICITE

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

- toute perte ou dommage découlant de la coupure ou d'une interruption de l'alimentation publique en électricité de l'Habitation,
- les travaux de modification portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite),
- la maintenance normale de l'Installation Electrique qui incombe au Souscripteur, c'est-à-dire le remplacement des ampoules, appareils décoratifs et objets situés dans les limites d'Intervention,
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de l'Installation Electrique,
- les pannes d'électricité causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n°82-600 du 13 juillet 1982,
- les pannes d'électricité couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),
- les pannes ou interruptions de fourniture d'électricité et tous dysfonctionnements imputables à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité,
- les Interventions sur les installations dont l'état général ou la vétusté ne permet pas d'assurer une sécurité suffisante,
- les pannes consécutives à la non-remise en état de l'Installation Electrique par l'Assuré à la suite d'une première Intervention,
- les dommages rendus nécessaires pour accéder à l'Installation Electrique,
- les interruptions de fourniture d'électricité consécutives à un non-paiement des factures,
- les appareils électriques.

### 10.2 EXCLUSIONS DE LA GARANTIE GAZ

Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'Intervention de l'Assureur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- tout dommage causé par un gaz défectueux,
- les appareils alimentés en gaz,
- les installations non conformes ou non réparables,
- les flexibles non conformes ou dont la date de péremption est dépassée,
- les citernes de gaz et leurs canalisations, les bouteilles de gaz et les détendeurs,
- toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution de gaz,
- les interruptions de fourniture de gaz consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution,
- le remplacement de canalisation 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 de gaz,
- les 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.

### 10.3 EXCLUSIONS DE LA GARANTIE PLOMBERIE

- les fuites d'eau ou engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol,
- les fuites d'eau sur les appareillages sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier, WC, robinetterie, cumulus) et leur remplacement,
- toute Intervention sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, chaudières,
- l'Intervention sur les pompes, les réducteurs de pression et les détendeurs, des adoucisseurs d'eau,
- toute Intervention sur les systèmes de climatisation,
- les dommages matériels causés par l'eau,
- toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau,
- les interruptions de fourniture d'eau consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution,

- les frais encourus alors que le bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution 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,
- 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,
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de l'installation plomberie,
- les dommages relevant de l'assurance construction obligatoire (loi n° 78-12 du 4 janvier 1978),
- les frais liés à une recherche de fuite d'eau dès lors qu'aucune fuite n'a été constatée par le Prestataire Agréé
- toute Intervention sur les éléments situés en aval du robinet de puisage, les circuits d'arrosage,
- 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 chéneaux, les descentes,
- toute Intervention sur les compteurs d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située avant ce compteur,
- les conséquences et dommages consécutifs à un gel survenu sur une portion non enterrée des canalisations,
- les appareils alimentés en eau,
- les fuites d'eau causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n°82-600 du 13 juillet 1982.

#### 10.4 EXCLUSIONS DE LA GARANTIE SERRURERIE

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance 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'Élément couvert ;
- Tout Problème de Serrurerie ayant son siège dans des portes de jardins, portillons, portes de garage, box, portail automatique ;
- Les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte ;
- Toute réfection de maçonnerie résultant de l'Intervention ;
- La cave ou la véranda ne communiquant pas avec l'Habitation.

#### 10.5 EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions précisées dans les textes des présentes Conditions Générales, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'Intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, toutes conséquences :

- de dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré,
- d'une inobservation volontaire de la réglementation ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- d'effets nucléaires radioactifs,
- des dommages causés par des explosifs que l'Assuré peut détenir.

Ne donnent lieu ni à prise en charge, ni remboursement :

- les frais engagés par l'Assuré ou toute autre personne sans l'accord préalable d'AXA Assistance,
- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que le Prestataire Agréé missionné par AXA Assistance,
- les frais afférents aux pièces non couvertes,
- toute Intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.
- La réfection des revêtements de sol ou des ornements lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à l'Installation;
- Tout démontage des parties encastrées de mobiliers ou de tout autre élément;
- Sur les Installations non conformes, ou qui n'auraient pas été entretenues conformément aux dispositions en vigueur.

### Article 11. ENGAGEMENTS

#### 11.1 DE L'ASSURÉ

L'Assuré s'engage à se conformer aux solutions préconisées et à fournir à AXA Assistance tout élément permettant de justifier le bien-fondé de sa demande.

L'Assuré s'engage également à être présent dans l'Habitation lors de l'arrivée du Prestataire Agréé et pendant la durée de l'Intervention. L'Assuré s'engage à signer le bulletin d'Intervention à l'issue de l'Intervention.

Le non-respect par l'Assuré de l'un de ses engagements entraîne la déchéance des garanties.

#### 11.2 DU SOUSCRIPTEUR

Le souscripteur est responsable du paiement des primes auprès de ENGIE mandaté par AXA Assistance et s'engage à informer ENGIE de toutes modifications de ses coordonnées bancaires, ainsi que de tout changement d'adresse de l'Habitation.

Par courrier : Service Clients Dépannage ENGIE- BP80176 – 33706 Mérignac ou par téléphone au 05 56 18 07 20, du lundi au vendredi de 9H00 à 18H30 (hors jours fériés).

Par e-mail : [contact@depannage.engie.fr](mailto:contact@depannage.engie.fr)

Le non-paiement des primes par l'Assuré ou d'une fraction de prime entraîne le droit à résiliation du Contrat par AXA Assistance.

#### 11.3 D'AXA ASSISTANCE

AXA Assistance s'engage à mobiliser tous les moyens dont elle dispose pour mettre en œuvre les prestations et garanties du présent Contrat. AXA Assistance mandatera les Prestataires Agréés et leur imposera des obligations telles que le respect des clauses du Contrat soit assuré.

AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial que l'Assuré aurait subi à la suite d'un Événement Assuré ayant nécessité l'Intervention d'AXA Assistance.

### Article 12. LIMITE D'INTERVENTION

AXA Assistance ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prend pas en charge les frais relatifs à leur Intervention, sauf disposition contractuelle contraire.

### Article 13. CAS DE FORCE MAJEURE

Sont des cas d'impossibilité d'exécution du Contrat Dépannage des Installations libérant AXA Assistance de son obligation de fournir les garanties dudit Contrat, les situations de grève, explosions, émeutes, mouvements populaires, restrictions à la libre circulation (travaux sur la voie publique, accident de la circulation, déviations obligatoires, manifestations... ou Habitation située dans une zone à accès réglementé), ou au déplacement en toute sécurité du Prestataire Agréé, sabotages, terrorisme, guerre civile ou étrangère, catastrophes naturelles, événements climatiques tels que chutes de neige abondantes ou orages rendant la circulation des véhicules dangereuse, conséquence des effets d'une source de radioactivité. Dès que l'exécution du Contrat Dépannage des Installations est de nouveau possible, AXA Assistance procédera à l'Intervention.

### Article 14. VIE DU CONTRAT

#### 14.1 SOUSCRIPTION

##### 14.1.1. Durée du Contrat et tacite reconduction

Le Contrat est d'une durée d'un an à compter de sa date d'effet. Il se renouvelle ensuite par tacite reconduction par période successive d'un an, sauf résiliation effectuée dans les cas prévus (11.1.6 Cessation de la souscription).

##### 14.1.2. Date de souscription du Contrat

La date de souscription du Contrat correspond à la date à laquelle le Souscripteur souscrit le Contrat, elle peut être différente de la date d'effet.

- En cas de souscription par téléphone la date de souscription correspond à la date à laquelle le client donne son accord par téléphone.
- En cas de souscription physique, à la date de signature des Conditions Particulières
- En cas de souscription par Internet la date de souscription correspond à la date à laquelle le client donne son accord sur Internet.

##### 14.1.3. Date d'effet du Contrat

La date d'effet du Contrat est la date choisie par le Souscripteur pour faire débiter les garanties souscrites.

Par défaut la date d'effet est la date de souscription telle que précisée ci-dessus à l'article 14.1.2. Cependant, le Souscripteur a la possibilité de choisir une date d'effet ultérieure (notamment en cas de futur emménagement).

Les garanties d'assistance s'exercent après expiration du Délai de carence de 30 jours à compter de la date d'effet du Contrat.

#### 14.1.4. Faculté de renonciation

##### Droit de renonciation en cas de multi-assurances et effets (L112-10 du Code des Assurances)

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau Contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce Contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce Contrat à des fins non professionnelles,
- ce Contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur,
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau Contrat,
- le Contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté,
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce Contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à Service Clients Dépannage ENGIE- BP 80176 – 33706 Mérignac - 05 56 18 07 20 - [contact@depannage.engie.fr](mailto:contact@depannage.engie.fr) accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau Contrat. Nous sommes tenus de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation. Si vous souhaitez renoncer à votre Contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre Contrat.

### Droit de renonciation lié à la fourniture à distance d'opérations d'assurance (l'article L112-2-1 du Code des Assurances)

Vous avez le droit de renoncer au présent Contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de renonciation expire quatorze jours après le jour où le Contrat à distance est conclu ou quatorze jours après que vous avez reçu les conditions contractuelles et les informations, si cette date est postérieure à la conclusion du Contrat.

Pour exercer le droit de renonciation, vous devez notifier à Service clients Dépannage ENGIE - BP 80176 – 33706 Mérignac - **05 56 18 07 20** - [contact@depannage.engie.fr](mailto:contact@depannage.engie.fr) votre décision de renoncer au présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Pour que le délai de renonciation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de renonciation avant l'expiration du délai de renonciation.

En cas de renonciation de votre part au présent Contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de renonciation du présent Contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

### Droit de renonciation en cas de démarchage (l'article L112-9 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 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du Contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. »

La date de conclusion du Contrat mentionnée ci-dessus s'entend par Date de conclusion de la Souscription.

Modèle de lettre à adresser à Service Clients Dépannage ENGIE- BP 80176 – 33706 Mérignac - **05 56 18 07 20** - [contact@depannage.engie.fr](mailto:contact@depannage.engie.fr) : « Je soussigné, (M./Mme, nom, prénom, adresse, déclare renoncer à ma souscription n°XXXXX, le (date). Signature. » AXA Assistance rembourse au Souscripteur l'intégralité des sommes éventuellement versées dans un délai maximum de 30 jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre de renonciation. A compter de l'envoi de cette lettre, cachet de la Poste faisant foi, la souscription et les garanties prennent fin.

#### 14.1.5. Modification de la souscription

Le Souscripteur peut modifier le Produit souscrit, sous réserve d'en informer ENGIE, la mise en œuvre des garanties de la nouvelle formule étant subordonnée au paiement de la prime correspondante dès lors que cette modification engendre un ajout de garantie ou de prestations.

En cas de changement de nom, d'adresse et/ou de changement de coordonnées du compte bancaire sur lequel doit être prélevée la prime d'assurance, l'Assuré doit en informer par écrit Service Clients dépannage ENGIE – BP80176 – 33706 Mérignac ou par téléphone au 05 56 18 07 20, du lundi au vendredi de 9H00 à 18H30 (hors jours fériés) ou par e-mail à [contact@depannage.engie.fr](mailto:contact@depannage.engie.fr).

#### 14.1.6. Cessation de la souscription

La souscription, les garanties et les prestations cessent :

- En cas de dénonciation par le Souscripteur adressée par lettre simple à Service Clients Dépannage ENGIE – BP 80176 – 33706 Mérignac, suivant un préavis de 15 jours avant la date d'échéance annuelle.
- En cas d'exercice, par le Souscripteur, de son droit à renonciation, à la date d'envoi de la lettre de renonciation, le cachet de la poste faisant foi (Service Clients dépannage ENGIE– BP 80176 – 33706 Mérignac), à la date d'envoi de l'email ([contact@depannage.engie.fr](mailto:contact@depannage.engie.fr)) ou à la date de l'appel téléphonique (05 56 18 07 20).
- En cas de résiliation par le Souscripteur notifiée à Service Clients Dépannage ENGIE – BP 80176 – 33706 Mérignac, par lettre simple, par email ([contact@depannage.engie.fr](mailto:contact@depannage.engie.fr)). Cette résiliation peut intervenir à tout moment. Tout mois commencé est dû en intégralité (Voir Remboursement de la prime article 14.2.4).
- En cas de non-paiement de la prime, en application des dispositions de l'article L113-3 du Code des Assurances, (Article 14.2.2),
- En cas de non-acceptation par le Souscripteur d'une révision du montant de la prime ou d'une modification des prestations d'assistance qui lui sont proposées,
- En cas de décès du Souscripteur, ses ayants droit doivent en informer par écrit : Service Clients Dépannage ENGIE – BP 80176 – 33706 Mérignac. La souscription cesse alors à la date du décès du Souscripteur, la prime du mois en cours restant due.
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances.

### 14.2 PAIEMENT DE LA PRIME

#### 14.2.1. Modes de paiement de la prime

Le Souscripteur règle la prime dont le montant est indiqué sur les Conditions Particulières. Les primes peuvent être réglées par prélèvement (mensuel) ou par chèque (annuel).

##### a. PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

Le Souscripteur choisit d'être prélevé automatiquement.

Un mandat de prélèvement SEPA sera adressé au Souscripteur par mail ou par courrier, à la suite de sa souscription.

ENGIE procède au premier prélèvement après expiration du délai de renonciation lorsque celui-ci s'applique (conformément à l'article 14.1.4).

Chaque mensualité sera prélevée le 5 du mois.

##### b. CHEQUE

Le Souscripteur choisit de payer par chèque.

ENGIE procède à l'encaissement du chèque du montant de la prime annuelle après expiration du délai de renonciation lorsque celui-ci s'applique (conformément à l'article 14.1.4).

#### 14.2.2. Défaut de paiement de la prime

##### a. POUR LES SOUSCRIPTEURS AYANT OPTÉ POUR UN REGLEMENT PAR PRELEVEMENT :

Si le prélèvement est rejeté, le mois suivant le prélèvement sera représenté, augmenté d'une nouvelle mensualité, sans frais supplémentaires. En cas d'un nouvel impayé, un courrier simple de mise en demeure sera envoyé par email (ou par courrier postal simple en l'absence d'email valide).

Le courrier de mise en demeure indique que, si dans les 30 jours suivant son envoi, les primes ou fractions de prime dues ne sont toujours pas payées, les garanties sont suspendues et 10 jours plus tard, le Contrat est résilié.

##### b. POUR LES SOUSCRIPTEURS AYANT OPTÉ POUR UN REGLEMENT PAR CHEQUE :

Un avis d'échéance indiquant au Souscripteur le montant à régler, pour la période à venir, est émis et lui est envoyé par email (ou par courrier postal simple si absence d'email valide) 20 jours avant la date anniversaire de son contrat.

En cas de non- paiement : ENGIE adresse au Souscripteur, par mail ou courrier, une lettre de rappel 29 jours à compter de la date d'échéance du contrat.

A la suite du rappel et à défaut de paiement, il est adressé au Souscripteur une lettre de mise en demeure l'invitant à s'acquitter du montant dû. Cette lettre indique que, si dans les 30 jours suivant son envoi, les primes ou fractions de prime dues ne sont toujours pas payées, les garanties sont suspendues et 10 jours plus tard, le Contrat est résilié.

#### 14.2.3. Révision de la prime

Le Souscripteur sera informé trois (3) mois avant la date d'échéance de son Contrat de toute révision de la prime. Le Souscripteur peut refuser cette révision et résilier sa Souscription dans les conditions prévues à l'article 14.1.6.

#### 14.2.4. Remboursement de la prime en cas de résiliation/renonciation

La fraction de prime correspondant à la période postérieure à la résiliation donnera lieu à un remboursement selon les modalités décrites ci-dessous.

##### a. PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

Le Souscripteur pourra être prélevé après sa demande de résiliation, lorsque celle-ci est reçue par ENGIE après l'envoi à la banque de la demande de prélèvement mensuelle. Dans ce cas ENGIE effectuera le remboursement le mois suivant, par virement sur le compte bancaire du Souscripteur.

##### b. CHEQUE

Le Souscripteur choisit de payer par chèque, le remboursement éventuel interviendra par l'émission d'un chèque du montant restant dû le mois suivant sa résiliation.

### Article 15. DISPOSITIONS DIVERSES

#### 15.1 DROIT APPLICABLE - COMPETENCE JUDICIAIRE

Les relations contractuelles et précontractuelles sont régies par le droit français. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

#### 15.2 SANCTION EN CAS DE FAUSSE DECLARATION INTENTIONNELLE OU NON INTENTIONNELLE

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de l'Assuré l'expose aux sanctions prévues par le Code des Assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité de la souscription au Contrat (Articles L.113-8 et L.113-9 du Code des Assurances). Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre (date, nature, cause, circonstance ou conséquences du sinistre) connus de l'Assuré l'expose en cas de mauvaise foi à la déchéance des garanties du Contrat.

#### 15.3 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

- a) Utiliser les informations de l'Assuré 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 Assistance, l'Assuré consent à ce qu'AXA Assistance utilise ses données à cette fins ;
- 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 Assistance, au personnel d'AXA Assistance, 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 Assistance 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 Assistance 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 Assistance 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 par AXA Assistance 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 :

Délégué à la Protection des données  
AXA Assistance  
6, rue André Gide  
92320 Châtillon

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 Assistance sollicite 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 Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Assistance utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA Assistance 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 Assistance (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 Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance 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 Assistance  
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.

## 15.4 PRESCRIPTION

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires de droit commun visée ci-après :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de la saisine de la juridiction est annulé par le fait d'un vice de procédure ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur ;

La prescription est également interrompue par des causes spécifiques au contrat d'assurance visées ci-après :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

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

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

## 15.5 SUBROGATION DANS LES DROITS ET ACTIONS DE L'ASSURÉ

AXA Assistance est subrogée dans les droits et actions de l'Assuré 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.

## 15.6 RECLAMATION ET MEDIATION

**En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le** Souscripteur s'adresse en priorité à son interlocuteur habituel à l'adresse suivante : **Service Clients Dépannage ENGIE – BP80176 – 33706 Mérignac**, afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées.

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante **ou si la réclamation porte sur la mise en œuvre des garanties**, le Souscripteur peut 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. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté à l'Assuré 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 : [www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte\\_V2.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf)

#### 15.7 AUTORITE DE CONTROLE

INTER PARTNER Assistance, en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge, est soumise au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique sise Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique + TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – (www.bnb.fr).

La succursale française d'INTER PARTNER ASSISTANCE, ENGIE et CFCA sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4 place de Budapest - CS92459 - 75436 Paris Cedex 09.