

Assistance Dépannage d'Urgence

Document d'information sur le produit d'assurance

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

Référence du produit : ENGIE DEPEX 2025 n°0804704

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle (Notice d'information valant Conditions Générales).

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Le présent produit est composé de garanties d'assistance et a pour objet de couvrir le domicile de l'Assuré personne physique en cas d'événements ayant nécessité l'intervention d'une assistance d'urgence, via notamment l'organisation d'un diagnostic préliminaire à distance (via télé/Visio dépannage), et si infructueux, l'intervention sur place d'un Prestataire agréé pour effectuer un dépannage au domicile.



Qu'est-ce qui est assuré ?

GARANTIES SYSTÉMATIQUEMENT PRÉVUES :

- ✓ **Electricité et Télécom en cas de panne :** Max. 1000 € TTC par intervention (frais de déplacement, pièces et main d'œuvre)
- ✓ **Plomberie intérieure en cas d'engorgement et/ou fuite d'eau :** Max. 1000 € TTC par intervention (frais de déplacement, pièces et main d'œuvre)
- ✓ **Plomberie extérieure et recherche de fuite en cas d'engorgement et/ou de fuite d'eau :** Max. 2000 € TTC par intervention (frais de déplacement, pièces et main d'œuvre)
- ✓ **Gaz en cas de fuite de gaz :** Max. 1000 € TTC par intervention (frais de déplacement, pièces et main d'œuvre)
- ✓ **Serrurerie/Vitrerie :** Max. 1000€ TTC par intervention (frais de déplacement, pièces et main d'œuvre)
- ✓ **Chaudière, y compris Chaudière avec ballon d'eau chaude intégré, chauffe-eau, chauffe bain à gaz, pompe à chaleur, climatisation, radiateur électrique en cas de panne ou dysfonctionnement :** Max. 1000 € TTC par intervention (frais de déplacement, pièces et main d'œuvres)
- ✓ **Chauffage irréparable :** Max. 1000 € TTC par intervention (frais de déplacement, pièces et main d'œuvres)
- ✓ **Contrôle de l'installation à distance après sinistre en cas de panne électrique, d'engorgement et de fuite d'eau :** organisation du service.
- ✓ **Garantie contractuelle de 6 mois** (sauf engorgement) sur toutes les interventions d'un prestataire,

Les garanties précédées d'une ✓ sont systématiquement prévues au contrat.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues au contrat sans l'accord préalable de l'assureur, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.
- ✗ Les locaux à usages professionnels



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

PRINCIPALES EXCLUSIONS :

- ! Tout ou partie de l'installation ou les pièces dont l'accès ne garantit pas la sécurité du prestataire et/ou l'exercice de sa profession dans de conditions normales de sécurité,
- ! Toute tentative de réparation non-conforme aux règles de la profession,
- ! Toute installation qui n'a pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel,
- ! 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,
- ! 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,
- ! Tous dommages et/ou événement générateurs résultant directement ou indirectement de la garantie de parfait achèvement de la garantie décennale et de bon fonctionnement,
- ! Les événements générateurs causés par une non remise en état de l'installation pour donner suite à une première intervention d'AXA,
- ! 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.



Où suis-je couvert(e) ?



France métropolitaine (hors Corse et hors îles non reliées au continent par un pont)



Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie :

A l'adhésion au contrat :

Répondre exactement aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque lui permettant d'apprécier les risques qu'il prend en charge.

Fournir tous documents justificatifs demandés par AXA.

Régler la cotisation indiquée au contrat.

En cours de contrat :

Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant un impact sur la couverture d'assurance, notamment pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge soit d'en créer de nouveaux.

En cas de sinistre :

Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre.

Informez des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre.



Quand et comment effectuer les paiements ?

La prime d'assurance, dont le montant est précisé dans les Conditions Particulières, est réglée par prélèvement automatique effectué par ENGIE pour le compte d'AXA, sur le compte bancaire désigné à cet effet par le Souscripteur.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Les garanties prennent effet à compter de la date de souscription. Les garanties cessent dès lors que le contrat est résilié.



Comment puis-je résilier le contrat ?

Si ce contrat a été souscrit à des fins non-professionnelles, le souscripteur dispose d'une faculté de renonciation prévue par l'article L.112-10 du Code des assurances et rappelée dans les Conditions Générales. Le souscripteur peut renoncer au contrat dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de souscription ou du premier paiement en cas de période de gratuité.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vous bénéficiez d'un délai de renonciation de 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).

Le souscripteur pourra résilier le Contrat à tout moment en adressant une demande à ENGIE par les moyens mentionnés à l'article L.113-14 du Code des assurances : à l'adresse suivante : Service Clients Dépannage ENGIE- BP 80176 – 33706 Mérignac, ou par email : contact@depannage.engie.fr.

La résiliation intervenue au cours du mois « M » prendra effet à la date de la notification. Tout mois commencé sera dû en intégralité.

INTER PARTNER ASSISTANCE (AXA), société anonyme de droit belge au capital de 180 702 613 euros, est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique et est immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 7 Boulevard du Régent 1000 – Bruxelles – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500, n° TVA intracommunautaire FR42316139500, IDU N°FR322155_01UWGT, et située 8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff, elle-même soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.