



## CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE - N°0803435

### GARANTIE ELECTROMENAGER

#### A QUOI CORRESPOND VOTRE CONTRAT D'ASSISTANCE GARANTIE ELECTROMENAGER ?

Le Contrat **GARANTIE ELECTROMENAGER** est un Contrat d'assurance régi par le Code des assurances français.

#### QUI SONT LES ACTEURS/INTERVENANTS DE VOTRE CONTRAT ?

Le Contrat GARANTIE ELECTROMENAGER est **assuré** par **INTER PARTNER Assistance (ci-après « AXA Assistance**), 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** régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon.

Il est **souscrit par l'intermédiaire** de la société **ENGIE**, société anonyme au capital de 2 435 285 011 euros, courtier en assurances immatriculé au registre des intermédiaires en assurances sous le numéro 08038831 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 542 107 651 et dont le siège social est situé 1, Place Samuel de Champlain – 92400 Courbevoie.

Et **géré** par **GRAS SAVOYE**, société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros, courtier en assurance immatriculé au registre des intermédiaires en assurances sous le numéro 07 001 707, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 311 248 637 et dont le siège est situé 33/34, quai de Dion Bouton – 92814 Puteaux Cedex.

La société ENGIE et Gras Savoye sont soumises au contrôle prudentiel de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 Place de Budapest - CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

Inter Partner Assistance (AXA 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 prudentiel de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

#### DE QUOI EST COMPOSE VOTRE CONTRAT ?

Votre Contrat GARANTIE ELECTROMENAGER est composé des :

- présentes Conditions Générales qui détaillent les garanties, leurs conditions de mise en œuvre et leurs limites, ainsi que le fonctionnement du Contrat.
- et des Conditions particulières, qui personnalisent le Contrat avec les informations personnelles que vous avez communiquées au moment de la souscription et des éventuelles modifications apportées en cours de contrat.

## QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT ?

Le contrat GARANTIE ELECTROMENAGER a pour objet de vous apporter une aide d'urgence visant à rétablir le fonctionnement de vos Appareils électroménager.

## QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER EN CAS DE SINISTRES ?

Pour bénéficier des garanties de votre Contrat, vous **devez contacter immédiatement AXA Assistance au 01 55 92 21 74**, 24 heures sur 24 et 7 jours du 7, avant de prendre l'initiative d'avancer des frais.

L'organisation de moyens sans l'accord préalable d'AXA Assistance ne peut donner lieu à aucun remboursement.

## QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER POUR MODIFIER VOTRE CONTRAT ?

Pour toute question relative à la souscription de votre contrat, ou toute modification de votre contrat, vous pouvez nous contacter au **09 72 72 22 78**, du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h.

## Sommaire

	Pages
<b>ARTICLE 1. DEFINITIONS.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2. ETENDUE DES GARANTIES.....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 3. GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTROMENAGER .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 4. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 5. LIMITES DE RESPONSABILITE .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 6. FAUSSE DECLARATION .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 7. PRIME .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 8. VIE DU CONTRAT.....</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 9. DISPOSITIONS DIVERSES .....</b>	<b>13</b>

## Article 1. DEFINITIONS

Pour une meilleure compréhension, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit, dans les présentes Conditions Générales :

- « **Appareil** » : Sont seuls susceptibles d'être couverts au titre de ce contrat les gammes d'Appareils, âgés de moins de sept (7) ans à compter de la Date de souscription, achetés neufs en France placés dans l'Habitation de l'Assuré, limitativement énumérés ci-dessous :

Appareils de la gamme Blanc (Grand Electroménager) listés ci-dessous posables et encastrables d'une valeur d'achat comprise entre 150 et 5 000 euros TTC :

- o Réfrigérateur, Réfrigérateur/Congélateur, congélateur,
  - o Cave à vin,
  - o Lave-Linge y compris séchant,
  - o Sèche-Linge,
  - o Lave-vaisselle,
  - o Micro-ondes,
  - o Hotte,
  - o Four,
  - o Table de cuisson (y compris vitrocéramiques et à induction),
  - o Cuisinière.
- « **Appareils facilement transportables** » : Sont considérés comme facilement transportable, les Appareils de la gamme Blanc de moins de 63 cm de hauteur, à l'exception des appareils de cuisson (sauf micro-ondes), de lavage et de froid.
  - « **Assurés[s]** » : désigne le Souscripteur, son conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ainsi que ses descendants au premier degré âgés de moins de 25 ans et fiscalement à charge, domiciliés en France et agissant en dehors de leur activité professionnelle. Plus largement, il s'agit de tout utilisateur de l'Appareil garanti.
  - « **Conditions Générales** » : Les présentes Conditions Générales listent les prestations et garanties dont l'Assuré bénéficie ainsi que leurs modalités de mise en œuvre. Seules les prestations et garanties qui figurent sur les Conditions particulières sont acquises à l'Assuré.
  - « **Conditions particulières** » : les conditions particulières sont propres à chaque Souscripteur et listent les informations relatives au Souscripteur, à l'Habitation et aux Appareils assurés.
  - « **Contrat** » : désigne le présent contrat d'assurance et d'assistance composé des Conditions générales et des Conditions particulières telles que définies en préambule.
  - « **Domicile** » : lieu de résidence principale et habituelle du Souscripteur tel que déclaré sur les Conditions particulières. Il est situé en France métropolitaine.
  - « **Délai de carence** » : Période pendant laquelle les garanties du présent Contrat ne sont pas applicables.
  - « **Evènements garantis** » : désigne les évènements fortuits couverts par le présent Contrat c'est-à-dire la Panne de l'Appareil.
  - « **Force Majeure** » : événement imprévisible et irrésistible qui est d'origine extérieure au débiteur de l'obligation.
  - « **France** » : désigne la France métropolitaine.
  - « **Habitation** » : Désigne le local principal à usage d'habitation de l'Assuré (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit), situé à l'adresse indiquée par l'Assuré à AXA Assistance. L'adresse doit être située en France métropolitaine et être desservie par une voie carrossable. N'est pas considérée comme une Habitation au sens du présent Contrat toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier provisoire ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.
  - « **Information Confidentielle** » : sauf dispositions expresses contraires dans le Contrat, toute information ou donnée de nature financière, technique ou commerciale, soit identifiée comme étant

confidentielle, soit à caractère manifestement sensible, soit dont la connaissance peut conférer un avantage à l'autre Partie, divulguée par une des Parties à l'autre, à l'occasion de l'exécution du Contrat, ou encore toute information concernant les Assurés. Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations pour lesquelles la Partie destinataire peut apporter la preuve qu'elles étaient dans le domaine public préalablement à leur divulgation ou après celle-ci mais dans ce cas en l'absence de toute faute qui lui soit imputable ; ou qu'elles sont déjà connues ou en possession de celle-ci, cette connaissance préalable pouvant être démontrée par l'existence de documents appropriés dans ses dossiers ; ou qu'elles ont été reçues d'un tiers de manière licite, sans restriction ni violation du Contrat ; ou qu'elles ont été publiées par un tiers sans contrevenir aux dispositions du Contrat ; ou qu'elles sont le résultat de développements internes entrepris de bonne foi par des membres de son personnel n'ayant pas eu accès à ces Informations Confidentielles ; ou que la divulgation a été autorisée par écrit par l'autre Partie.

- « **Intervention** » : opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse de l'Habitation pour effectuer un diagnostic portant sur une Panne de l'Appareil électroménager avant de procéder à un dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées au présent Contrat
- « **Panne de l'Appareil** » : Toute altération du bon fonctionnement de l'Appareil assuré et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne à l'Appareil assuré.
- « **Souscripteur** » : désigne la personne physique agissant en dehors de son activité professionnelle et nommément désignée comme telle sur les Conditions particulières. Le Souscripteur s'engage à payer les primes afférentes au présent Contrat.
- « **Station technique** » : structure technique sélectionnée par AXA Assistance au sein de l'Appareil sera réparé.
- « **Territorialité** » : Les garanties s'exercent en France métropolitaine (Hors Corse).
- « **Tiers** » : Toute personne non partie et non représentée au présent contrat.

## **Article 2. ETENDUE DES GARANTIES**

**Les garanties décrites au présent Contrat s'exercent en France après épuisement des garanties légales, et prennent effet à l'expiration d'un Délai de carence de vingt-huit (28) jours à compter de la Date de souscription du présent Contrat et au plus tôt le lendemain du paiement de la prime à midi.**

**Elles donnent droit à l'organisation et à la prise en charge de l'Intervention d'un de nos Prestataires en cas de Panne d'un Appareil.**

## **Article 3. GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTROMENAGER**

**Cette garantie consiste, en cas de Panne de l'Appareil de l'Assuré, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.**

### **3.1 Procédure de déclaration**

3.1.1 Lors de l'appel pour déclarer le Sinistre, l'Assuré devra se munir des informations suivantes :

- La date d'achat
- La marque de l'Appareil
- La référence
- La Gamme de l'Appareil
- La nature du dysfonctionnement de l'Appareil

3.1.2 Afin que le sinistre soit pris en charge, l'Assuré devra adresser à AXA Assistance par mail, fax, ou courrier :

Une copie de la facture d'achat de l'Appareil attestant du paiement de l'Appareil. **AXA Assistance se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.**

### 3.2 **Télédiagnostic**

AXA Assistance met à disposition des Assurés un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique permet d'obtenir un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par les Assurés concernant la Panne de l'Appareil électroménager.

Les services d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter d'isoler la Panne et si possible d'y remédier.

### 3.3 **Modalités d'Intervention**

#### 3.3.1 Dépannage

Si le télédiagnostic s'avère infructueux, AXA Assistance s'engage dans les deux (2) jours ouvrés à compter de la réception des documents justificatifs nécessaire à la prise en charge, à missionner un Prestataire pour effectuer les réparations mécaniques, électriques ou électroniques définies au contrat.

AXA Assistance organise et prend en charge les frais engagés et ce conformément aux dispositions prévues au présent contrat :

- Pour le dépannage de l'Appareil dans l'Habitation de l'Assuré,
- Pour le transport de l'Appareil (si nécessaire) de l'Habitation de l'Assuré jusqu'à la Station technique la plus proche ainsi que pour sa livraison après réparation,
- Pour remplacer les pièces défectueuses à l'origine de la Panne de l'Appareil.

**Dans tous les cas, AXA Assistance prend en charge le coût des frais de déplacement du Prestataire, de la main d'œuvre et des pièces dans la limite de 5 000 € par Intervention. Le nombre d'interventions par an est illimité.**

#### 3.3.2 Transport de l'Appareil

Les Appareils Facilement Transportables doivent être transportés par l'Assuré jusqu'à la Station technique la plus proche, à ses frais et sous son entière et unique responsabilité.

Pour les autres catégories d'appareils :

- AXA Assistance organise l'intervention d'un Prestataire au Domicile de l'Assuré et ce dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la déclaration de sinistre et des pièces justificatives nécessaires à la prise en charge. Le rendez-vous est alors lié aux disponibilités de l'Assuré.
- En cas d'impossibilité pour le Prestataire de dépanner l'Assuré à son Domicile, AXA Assistance organise et prend en charge le transport de l'appareil (aller-retour) de son Domicile à la Station technique agréée par nos services.

### 3.4 **Remboursement de l'Appareil**

Cette garantie a pour objet de permettre à l'Assuré d'obtenir le remplacement à neuf de son Appareil, lorsque la valeur à neuf de l'Appareil est inférieure au montant des frais de réparation.

L'Appareil est alors remplacé par un appareil identique à l'Appareil garanti ou si celui-ci n'est plus commercialisé ou indisponible par un appareil de même gamme, aux caractéristiques techniques identiques ou équivalentes et de classe énergétique A maximum.

AXA Assistance organise et prend en charge :

- Les frais d'enlèvement de l'Appareil à remplacer,
- L'achat de l'Appareil de remplacement,
- Les frais de livraison de l'Appareil de remplacement.

Si l'Assuré refuse l'Appareil de remplacement proposé par AXA Assistance, cette dernière versera à l'Assuré une indemnité calculée sur la base du prix d'achat TTC d'un Appareil neuf aux caractéristiques identiques ou équivalentes. Cette indemnité sera versée en euros à l'Assuré par AXA Assistance dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception des pièces nécessaires à la prise en charge du sinistre.

### 3.5 Intervention en dehors du périmètre de garantie

#### 3.5.1 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.**

### 3.6 Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance Electroménager

**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, toutes conséquences :**

- **les appareils et/ ou matériels destinés aux professionnels et/ou à usage professionnel, et ce, même si lesdits appareils sont installés et utilisés au domicile de l'Assuré,**
- **les accessoires ou périphériques tels que : paniers de lave-vaisselle, les accessoires de four, les chapeaux de brûleurs,**
- **les consommables et pièces d'usure définis comme tels dans le livret d'entretien du constructeur tels que : ampoule, lampes, filtres, fusibles, joints de porte, courroies, tuyaux de vidange, flexibles,**
- **les pièces en verre des plaques vitrocéramiques, portes de four et couvercles de plaques de cuisson,**
- **les éléments d'isolation thermique des fours : manchettes, moufles,**
- **les appareils pour lesquels la facture d'achat ne peut être présentée lors de chaque intervention, ou encore lorsque ce document est raturé et/ou illisible,**
- **les appareils dont le numéro et/ou les références sont enlevés, modifiés ou illisibles.**

**Par ailleurs cette garantie ne couvre pas les dommages ou frais :**

- résultant des modifications ou améliorations apportées par l'Assuré ou le constructeur,
- résultant d'une réparation fortune ou provisoire et des éventuelles aggravations du dommage initial pouvant en résulter,
- engageant la responsabilité d'un tiers pouvant être tenu responsable du dommage (fabricant, fournisseur, ou tout autre personne),
- liés à toute modification ou action de rappel à l'initiative et relevant du constructeur,
- résultant du non-respect des prescriptions et préconisations du constructeur (en terme d'installation, de branchement, de manipulation, d'entretien...) définies dans la notice d'utilisation remise par le vendeur lors de l'achat,
- résultant d'une utilisation abusive et/ou non-conforme aux directives du constructeur ou de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables inadaptés,
- ayant pour origine un élément extérieur à l'appareil (foudre, choc, gel, incendie, explosion, inondations, fluctuation du courant, humidité, chaleur excessive),
- ayant pour origine la corrosion, l'usure et/ou la détérioration graduelle de l'appareil et de ses composants,
- tout préjudice lié à la perte de jouissance de l'Appareil garanti,
- tout préjudice d'ordre esthétique n'entrant pas dans le bon fonctionnement de l'appareil, sauf si lesdits dommages sont la conséquence d'un évènement couvert par la garantie,
- le contenu (périssable ou non) de l'appareil qui aurait été endommagé,
- les frais (pièces, main d'œuvre, déplacement et transport) et conséquences relatifs à un évènement non couvert, ou à une panne non constatée par le prestataire, ou encore à une prestation organisée sans accord préalable,
- les frais de réglage accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil, ainsi que les vérifications, nettoyages, réglages et essais non-consécutifs) un évènement garanti.

#### **Article 4. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES**

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

- Tout évènement survenu dans un logement resté inoccupé plus de soixante (60) jours consécutifs;
- Les Pannes répétitives causés par une non remise en état de l'installation à la suite d'une première Intervention ;
- Les conséquences d'effets nucléaires radioactifs;
- Les dommages causés par des explosifs détenus par l'Assuré ;
- 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;
- Toute partie de l'Installation dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire;
- Tout dommage causé ou provoqué intentionnellement par l'Assuré ou avec sa complicité, causé par une négligence de l'Assuré ou par une mauvaise utilisation de l'Installation;

- **Sur les Installations non conformes, ou qui n'auraient pas été entretenues conformément aux dispositions en vigueur;**
- **Les frais non justifiés par des documents originaux ;**
- **d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;**
- **d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;**
- **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 épidémies, tout risque infectieux ou chimique ;**
- **tous les cas de force majeure.**

## **Article 5. LIMITES DE RESPONSABILITE**

La responsabilité d'AXA Assistance ne pourra être engagée en cas de dommages à caractère professionnel ou commercial subi par le Souscripteur à la suite d'un incident ayant nécessité la mise en jeu des garanties du présent Contrat.

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

Enfin, la responsabilité d'AXA Assistance ne pourra être engagée en cas de retards ou empêchements dans l'exécution des garanties du présent Contrat, causés par une grève, une émeute, un mouvement populaire, des représailles, une restriction de la libre circulation, de sabotage, de terrorisme, de guerre civile ou étrangère, de dégagement de chaleur, d'irradiation ou d'effet de souffle provenant de la fission ou de la fusion de l'atome, de radioactivité ou de tout autre cas fortuit ou de force majeure.

## **Article 6. FAUSSE DECLARATION**

### **6.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque**

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus du Souscripteur 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).

### **6.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre**

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connus du Souscripteur l'expose, en cas de mauvaise foi, à la sanction suivante : la nullité du Contrat, les primes payées demeurent acquises à AXA Assistance.

## **Article 7. PRIME**

### **7.1 Débiteur de la prime**

Le Souscripteur, tel que défini dans les Conditions particulières, s'engage à payer la prime d'assurance afférente aux garanties du présent Contrat.



## **7.2 Paiement de la prime**

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans les Conditions particulières, est réglée soit par carte bleue, soit par prélèvement automatique effectué par ENGIE pour le compte d'AXA Assistance, sur le compte bancaire désigné à cet effet par le Souscripteur et ce, à compter de l'expiration du délai de renonciation de 14 jours calendaires tel que défini à l'article 8.4.2.

## **7.3 Défaut de paiement**

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les 10 jours qui suivent son échéance, ENGIE enverra une relance au Souscripteur par lettre recommandée. Si dans les 30 jours 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 10 jours qui suivent la date de suspension des garanties, AXA Assistance pourra résilier le Contrat.

## **7.4 Modification de la prime**

AXA Assistance s'engage à informer le Souscripteur d'une modification de la prime dans les trois (3) mois qui précèdent la date d'échéance du Contrat. Le Souscripteur peut refuser cette modification et résilier le Contrat en adressera une lettre simple à Gras Savoye à l'adresse précisée en préambule de ce Contrat.

## **Article 8. VIE DU CONTRAT**

### **8.1 Durée du Contrat et tacite reconduction**

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de la souscription définie ci-dessous et se renouvelle par tacite reconduction chaque année, sauf cessation dans l'un des cas prévus à l'article 8.6.

### **8.2 Date de souscription**

La date de souscription du Contrat est celle indiquée dans les Conditions particulières et correspond à la date de conclusion du Contrat, c'est-à-dire :

- En cas de demande de souscription par téléphone, à la date du contact téléphonique au cours duquel le Souscripteur a donné son consentement à la souscription au présent Contrat ;
- En cas de souscription via le site internet, la souscription est conclue à la date de signature électronique de la demande de souscription au présent Contrat, la fiche d'information et de conseil ainsi que les Conditions Générales ayant été lues préalablement. Le Souscripteur doit enregistrer sur un support durable la fiche d'information et de conseil, les Conditions particulières pour s'y référer en cas de besoin.
- En cas de demande de souscription en face à face, la souscription est conclue à la date de signature des Conditions particulières.

### **8.3 Date d'effet et durée des garanties**

Les garanties prennent effet à compter de la Date de souscription telle que définie ci-dessus, sous réserve de l'encaissement effectif de la première prime et des portions de prime lorsque le paiement des fractionnées. Les garanties cessent en même temps que la Cessation du Contrat par l'un des cas prévus à l'article 8.6.

## 8.4 Facultés de renonciation

### 8.4.1 En cas de démarchage

Conformément à l'article L.112-9 du Code des assurances, « toute personne physique qui l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, pendant le délai de quatorze (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 est définie à l'article 8.2.

Modèle de lettre à adresser à ENGIE - TSA 24286 - 77283 AVON CEDEX ou par email à l'adresse électronique suivante : [contact@garantie-electromenager.engie.fr](mailto:contact@garantie-electromenager.engie.fr) : « Je soussigné(e) (M. /Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer à ma souscription n°(numéro à renseigner). Le (date), signature ».

AXA Assistance rembourse, par l'intermédiaire d'ENGIE, au Souscripteur, l'intégralité des sommes éventuellement versées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre de renonciation. A compter de l'envoi de cette lettre – le cachet de la Poste faisant foi – la souscription et les garanties prennent fin.

### 8.4.2 En cas de vente à distance

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, le Souscripteur peut renoncer au Contrat en notifiant sa décision à ENGIE au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique) dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter la date de Souscription précisée dans les Conditions particulières. Le Souscripteur peut utiliser le modèle de formulaire de renonciation, ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de renonciation soit respecté, il suffit que le Souscripteur transmette sa volonté avant l'expiration du délai de renonciation.

En cas de renonciation de sa part, ENGIE remboursera, pour le compte d'AXA Assistance, à l'Assuré toutes les primes reçues de sa part sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où ENGIE est informé de sa décision de renonciation. ENGIE procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale.

L'exemple de formulaire de renonciation est à renvoyer soit par lettre à l'adresse postale :

ENGIE  
TSA 24286  
77283 AVON CEDEX

Ou par mail : [contact@garantie-electromenager.engie.fr](mailto:contact@garantie-electromenager.engie.fr)

Exemple de formulaire :

*Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous renoncer au contrat.*

---

#### FORMULAIRE DE RENONCIATION

Formulaire à nous renvoyer soit par lettre à l'adresse postale : ENGIE - TSA 24286 - 77283 AVON CEDEX - Ou par mail : [contact@garantie-electromenager.engie.fr](mailto:contact@garantie-electromenager.engie.fr)

A l'attention du Service ENGIE

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au contrat Garantie Electroménager dont le N° de souscription est le (numéro à renseigner).

Nom du souscripteur                      Prénom du Souscripteur

Date    Signature du souscripteur

---

#### 8.4.3      En cas de pluralité d'assurance

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, le Souscripteur est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau Contrat. Si tel est le cas, il bénéficiera d'un droit de renonciation à ce Contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le Souscripteur a 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 Souscripteur justifie être déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel l'Assuré souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- le Souscripteur n'a déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, le Souscripteur peut exercer son droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à ENGIE - TSA 24286 - 77283 AVON CEDEX, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

AXA Assistance est tenu de rembourser au Souscripteur la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de sa renonciation. Si le Souscripteur souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les conditions de renonciation prévues dans son contrat.

#### **8.5            Modifications de votre Contrat**

Le Souscripteur doit informer ENGIE par courrier postale à l'adresse : ENGIE - TSA 24286 - 77283 AVON CEDEX, ou par mail : [contact@garantie-electromenager.engie.fr](mailto:contact@garantie-electromenager.engie.fr), de tout changement de nom et/ou des informations personnelles du Souscripteur et/ou de coordonnées du compte bancaire sur lequel la prime est prélevée.

#### **8.6            Cessation du Contrat**

Le Contrat prend fin dans les cas suivants.

- En cas d'utilisation par le Souscripteur de sa faculté de renonciation, à la date d'envoi de la lettre, le cachet de la porte faisant foi ;

En cas de résiliation par le Souscripteur à tout moment. La demande doit être adressée à ENGIE par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse : par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse : ENGIE - TSA 24286 - 77283 AVON CEDEX, ou par mail : [contact@garantie-electromenager.engie.fr](mailto:contact@garantie-electromenager.engie.fr);

- La résiliation intervenue au cours du mois « M » prendra effet à la date d'échéance de la prime du mois « M+1 » ;
- En cas de résiliation par AXA Assistance pour non-paiement de la prime (en application des dispositions de l'article L.113-3 du Code des assurances) dans les conditions définies à l'article 7.3 ;
- En cas de résiliation par le Souscripteur pour refus de la prime modifiée dans les conditions définies à l'article 7.4 ;

En cas de décès du Souscripteur, ses ayants droits devant informer ENGIE par écrit à ENGIE - TSA 24286 - 77283 AVON CEDEX, ou par mail : [contact@garantie-electromenager.engie.fr](mailto:contact@garantie-electromenager.engie.fr). La résiliation prend alors effet à la date du décès ;

- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

## **8.7 Prescription**

Conformément à l'article L114-1 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 fausse 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 visées ci-après :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet 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 visée 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 conclusion 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.

## **8.8 Subrogation d'AXA Assistance dans les droits et actions de l'Assuré**

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, AXA Assistance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'Assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à l'indemnisation d'AXA Assistance.

## **Article 9. DISPOSITIONS DIVERSES**

### **9.1 Compétence judiciaire**

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

### **9.2 Langue**

La langue utilisée pendant la durée du présent Contrat est la langue française.

### **9.3 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 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) Transmettre les données personnelles relatives au Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes pouvant intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier d'assistance, fournir les prestations qui sont dues au titre du Contrat, notamment aux fins de procéder aux paiements, de prévenir la fraude, et de transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet.
- b) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques des Assurés dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus.
- c) Procéder à des études statistiques et actuarielles et à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter les produits aux besoins du marché.
- d) Obtenir et conserver tout document, notamment des photographies du bien assuré, nécessaires à l'exécution du Contrat; et
- e) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'assistance et autres communications relatives au service clients.

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

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

Pour toute utilisation des données personnelles à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance sollicitera le consentement du Souscripteur.

Le Souscripteur peut à tout moment revenir sur son consentement.

En souscrivant au présent Contrat et en utilisant les services d'AXA Assistance, le Souscripteur reconnaît qu'AXA Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel. Dans le cas où le Souscripteur fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, il s'engage à les informer de l'utilisation de ses données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité prévue sur le site internet d'AXA Assistance.

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

Si le Souscripteur souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes (opposition, rectification, suppression) 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 : [service.juridique@axa-assistance.com](mailto:service.juridique@axa-assistance.com)

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

#### **9.4 Réclamation et médiation**

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le Souscripteur et/ou les Assurés s'adresse(nt) en priorité à ENGIE par courrier à l'adresse suivante :

ENGIE Service Réclamation  
TSA 24286  
77283 Avon Cedex  
[reclamations@garantie-electromenager.engie.fr](mailto:reclamations@garantie-electromenager.engie.fr)

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou si la réclamation porte sur la mise en œuvre des garanties le Souscripteur et/ou les Assurés peut/peuvent adresser leur réclamation par courrier à l'adresse suivante :

AXA Assistance - 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 Assistance 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 et/ou les Assurés peut/peuvent 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)

## **9.5 Règlement des litiges**

Tout litige se rapportant à la présente convention et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties ou le cas échéant, d'un règlement par le médiateur, sera porté devant la juridiction compétente

## **9.6 Autorité de contrôle**

Inter Partner Assistance (AXA 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 et de Résolution (ACPR), située - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09