



NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES ENGIE DEPANNAGE EXPRESS - ASSISTANCE HABITATION

N° 0804704

Préambule - Objet

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

Votre Contrat est constitué de la présente notice valant Conditions Générales et de vos Conditions Particulières.

Inter Partner Assistance (IPA), Société Anonyme de droit belge au capital de 180 702 613 €, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 7 Boulevard du Régent 1000 – Bruxelles – 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 8-10 rue Paul Vaillant Couturier - 92240 Malakoff, société du **Groupe AXA**, intervient sous la marque **AXA** (« ci-après dénommée « AXA » ou « Nous »).

Ce produit est distribué par ENGIE, Société Anonyme au capital de 2 435 285 011 €, immatriculée en tant que courtier d'assurance auprès de l'Orias (www.orias.fr) sous le numéro, 08038831, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 542 107 651 R.C.S. Nanterre et dont le siège social est situé 1 place Samuel De Champlain, 92400 Courbevoie.

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.

Le contrat est rédigé en langue française et régi par le Code des assurances français.

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

01 55 92 24 30 (prix d'un appel local)

En précisant :

- les coordonnées de l'Assuré
- l'adresse de l'Habitation
- le numéro de souscription.

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

1 Cadre contractuel des garanties

1.1 Prise d'effet et Durée des garanties

La date de souscription du Contrat correspond à la date à laquelle vous avez souscrit le Contrat en le validant électroniquement. Elle peut être différente de la date d'effet.

La date d'effet du Contrat, est la date choisie pour faire débiter le Contrat. Par défaut, la date d'effet est la date de réception de la souscription par ENGIE. Cependant, vous avez la possibilité de choisir une date d'effet ultérieure (notamment en cas de futur emménagement). La date d'effet du Contrat ne peut pas être antérieure à la date de souscription.

1.2 Faculté de renonciation

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

1.2.1 Contrat conclu à distance ou à la suite d'un démarchage à domicile

Nous vous invitons à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie portant sur l'un des risques couverts par ce contrat.

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 30 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

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

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

Service Clients Dépannage ENGIE
BP80176 – 33706 Mérignac ou
contact@depannage.engie.fr

L'assureur vous remboursera la prime payée dans un délai de 30 jours à compter de la renonciation.

En cas de période de gratuité, vous pouvez exercer votre droit à renonciation dans les 30 jours à compter du premier paiement.

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).

**Modèle de lettre de renonciation à adresser à : Service Clients Dépannage ENGIE- BP 80176 – 33706
Mérignac - 05 56 18 07 20 - contact@depannage.engie.fr**

"Madame, Monsieur,

Je soussigné(e) (Prénom, Nom) demeurant (adresse) déclare renoncer
au Contrat numéro (figurant dans vos Conditions Particulières)

1.3 Conditions et modalités de résiliation

1.3.1 Modalités de résiliation du Contrat

Vous pouvez résilier le Contrat, conformément à l'article L.113-14 du Code des assurances, par les moyens suivants :

- Soit, par lettre ou tout autre support durable adressé à : SERVICE CLIENTS DEPANNAGE ENGIE BP 80176 - 33706 MERIGNAC ou contact@depannage.engie.fr ,
- Soit, par acte extra judiciaire,
- Soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication, par le biais du formulaire disponible sur le site ENGIE : [Dépannage Express : Demande de résiliation](#).

Vous recevrez une confirmation écrite, qui comportera la date de réception de la demande de résiliation.

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

Tout mois commencé est dû en intégralité.

Nous pouvons résilier le Contrat, par lettre recommandée adressée à votre dernier Domicile connu.

1.3.2 Cas de résiliation du Contrat

Le Contrat peut être résilié par Vous ou par Nous :

- a) À tout moment, sans frais ni pénalités, à l'expiration de la première année contractuelle. Vous recevrez une confirmation écrite de la réception de la notification de résiliation,
- b) En cas de changement de Domicile ou changement de destination du Domicile objet des présentes garanties,
- c) De changement de profession, de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité (Art. L. 113.16 du Code des assurances),
- d) en cas de vente du Domicile, le Contrat peut être résilié par l'acquéreur du Domicile ou, si l'acquéreur a demandé le transfert du Contrat à son nom, par Nous dans un délai de trois mois à partir du jour de sa demande de transfert (Article L121-10 du Code des assurances).

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

Tout mois commencé est dû en intégralité.

Le Contrat peut être résilié par Vous :

- a) À tout moment, sans frais ni pénalités, à l'expiration de la première année contractuelle. Vous recevrez une confirmation écrite de la réception de la notification de résiliation.
- b) En cas de modification des garanties non acceptée par Vous, vous pourrez résilier votre Contrat à l'échéance annuelle suivant la remise de la Notice portant ces modifications,
- c) En cas de diminution du risque, si nous refusons de réduire votre prime (Art. L. 113.4 du Code des assurances),
- d) En cas d'augmentation de votre prime, dans un délai de trente (30) jours suivant la date de l'avis d'échéance vous informant du nouveau montant de la prime,

- e) En cas de résiliation par nous d'un de vos contrats, après sinistre. Cette résiliation prendra effet 1 mois après sa notification (Art. R. 113.10 du Code des assurances).
- f) En cas de décès du Souscripteur, ses ayants droit doivent en informer par écrit : Service Clients Dépannage ENGIE – BP 80176 – 33706 Mérignac. Le Contrat cesse alors à la date du décès du Souscripteur, la prime du mois en cours restant due.

Le Contrat peut être résilié par Nous :

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

Le Contrat est résilié de plein droit :

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

1.4 Votre prime

1.4.1 Paiement de la prime

Vous réglez la prime dont le montant est indiqué sur les Conditions Particulières.

Dans le cadre de la souscription digitale, les primes sont réglées par prélèvement mensuel.

Vous acceptez d'être prélevé automatiquement et signez un mandat de prélèvement SEPA lors du parcours de souscription en ligne.

Chaque mensualité sera prélevée le 5 ou le 20 du mois selon votre choix.

1.4.2 Défaut de paiement

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

1.4.3 Révision tarifaire - Modification de la prime

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

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

Si vous n'acceptez pas cette augmentation, vous pouvez résilier le Contrat, dans les conditions décrites à l'article 1.3 des présentes Conditions Générales.

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

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

1.5 Territorialité des garanties

Les garanties sont accordées en France métropolitaine, hors Corse et autres îles non reliées au continent par un pont.

1.6 Assurés et Bénéficiaires

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

1.7 Mise en jeu des garanties

1.7.1 Qui contacter en cas de sinistre ?

Pour obtenir les prestations d'assistance en cas de difficulté consécutive à un fait garanti, vous devez contacter immédiatement AXA, par téléphone au **01 55 92 24 30**.

1.7.2 Accord préalable

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

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

Seules les prestations d'assistance que vous avez avancées avec notre accord préalable peuvent vous être remboursées, en envoyant les justificatifs originaux et le numéro de dossier correspondant à :

AXA - Service Gestion des Règlements
8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff

Vous vous engagez à vous conformer aux solutions préconisées et à nous fournir tout élément permettant de justifier le bien-fondé de votre demande.

AXA se réserve la faculté de réclamer des pièces complémentaires pour la constitution du dossier sinistre si les circonstances et l'étendue du sinistre ne sont pas clairement définies.

1.7.3 Sanctions en cas de fausse déclaration

1.1.1.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

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 du Contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

1.1.1.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

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

1.7.4 Modalités d'intervention communes à l'ensemble des garanties

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

a) **Diagnostic à distance [téléphone ou Visio] : Service d'Axa**

- Vérifie que l'Evènement générateur est bien couvert au titre des présentes Conditions Générales ;
- Aide le Bénéficiaire à la remédiation de l'incident

b) **Dépannage en urgence par un Prestataire**, dans les délais d'intervention stipulés ci-dessous, si Diagnostic à distance infructueux :

- Diagnostic visuel
- Recherche de l'origine de l'incident
- Vérification du caractère contractuel de l'incident par la notice et le montant de l'Intervention
- Dépannage ou rétablissement du fonctionnement normal du bien couvert objet de l'Intervention ;
- Si nécessaire remplacement des Pièces prises en charge [strictement visées dans chacune des garanties], aux conditions stipulées dans la Notice d'information, afin de rétablir le fonctionnement normal du bien objet de l'Intervention ;
- Si nécessaire la mise en sécurité du Domicile en cas de Bris de vitre ;
- Etablissement d'un bulletin d'Intervention, nécessaire à la mise en œuvre de la garantie, stipulant l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, le motif de l'Intervention, les prestations effectuées, les pièces défectueuses remplacées le cas échéant, les motifs de refus d'Intervention le cas échéant.

Nous pouvons être amené à intervenir dans le cadre de certaines garanties du Contrat, sur le terrain de votre voisin [hors domaine public]. Si une telle Intervention s'avère nécessaire pour la résolution du Sinistre, vous devez nous fournir une autorisation écrite préalable de votre voisin, ainsi que le droit de servitude liée à l'objet de notre Intervention. A défaut, aucune Intervention ne pourra être mise en œuvre.

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

Le Prestataire n'interviendra que si :

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

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

1.7.5 Délai d'Intervention

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

Prestataire	Délai d'intervention
Electricien	AXA interviendra dans un délai maximal de quatre (4) heures ou sur rendez-vous à la

Vitrier Serrurier Plombier Professionnel du Gaz	convenance du client, sauf cas de Force majeure ainsi que dans le cadre de la garantie Contrôle de l'installation
Chauffagiste	24 heures, à compter du premier jour ouvré suivant l'appel du Bénéficiaire, du lundi au samedi de 8 heures à 18 heures.

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

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

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

1.7.6 Garantie contractuelle

AXA s'engage à ce que les Interventions réalisées dans le cadre de la présente Notice d'information, à l'exception des Interventions opérées à la suite d'un Engorgement, bénéficient **d'une garantie contractuelle de six (6) mois** nonobstant toute garantie légale acquise par ailleurs - déplacement, pièces et main d'œuvre - à compter de la date de l'Intervention.

Cette garantie est accordée par le Prestataire intervenant sur demande d'AXA. En cas de malfaçons liées à l'Intervention, AXA prendra contact avec le Prestataire afin que ce dernier remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons qui auront été constatées.

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

1.8 Responsabilité d'AXA

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

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

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

1.8.1 Circonstances exceptionnelles

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

1.8.2 Sanctions internationales

1.8.2.1 Définitions

On entend par « Sanctions Internationales » toutes mesures restrictives financières ou commerciales décidées par un Etat ou une Organisation Internationale / Supranationale à

l'encontre d'autres États, de territoires, de personnes (physiques ou morales) et/ou d'entités (de droit public ou privé).

Ces Sanctions Internationales peuvent notamment prendre les formes suivantes :

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

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

1.8.2.2 Conséquences pour AXA

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

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

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

1.8.2.3 Effets sur l'exécution du contrat

Suspension de l'obligation de couverture d'un risque

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

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

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

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

2 Définitions

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

Année d'assurance : correspond à une durée de douze (12) mois consécutifs durant lesquels le Bénéficiaire est couvert, débutant à la date d'Adhésion au Contrat, et se renouvelant par tacite reconduction chaque année pour la même durée, à compter de la date d'anniversaire de l'Adhésion au Contrat

Assuré/Souscripteur/Bénéficiaire (« Vous ») : Personne visée au paragraphe « QUI EST COUVERT ? » ci-avant.

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

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

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

Conditions Particulières : désigne les Conditions Particulières que Vous avez signées.

Contrat : désigne la documentation formalisant le lien contractuel qui Vous lie à ENGIE. Le Contrat est composé de vos Conditions Particulières et la Notice valant Conditions Générales.

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

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

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

- Si le Domicile est une maison individuelle : Le Domicile est constitué de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci (véranda, garage et toute autre annexe utilisée à des fins domestiques). Le terrain privé sur lequel le Domicile est bâti englobe le jardin et la terrasse éventuelle.
- Si le Domicile est un appartement : Le Domicile se définit comme l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, y compris les extérieurs (terrasse, balcon et jardin), et ayant la nature de parties privatives dans une copropriété, **à l'exclusion des parties communes**.

Chaque Contrat ne peut concerner qu'un seul Domicile dont l'adresse ne peut être modifiée.

Les logements non achevés ne sont pas compris dans la définition de Domicile.

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

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

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

Evènement générateur : Evènement donnant naissance à un Sinistre, et listés au sein du paragraphe 3.2. "Evènement générateurs".

Force majeure : Evénement imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté d'une personne, qui a pour résultat de l'empêcher d'exécuter les prestations qu'il devait accomplir.

Installation de gaz : canalisation individuelle et privative de gaz naturel équipant le Domicile et située entre le compteur général d'alimentation en gaz et les joints de raccordement des appareils alimentés en gaz.

Intervention : Opération par laquelle un **Prestataire** se rend à l'adresse du Domicile du Bénéficiaire pour effectuer un diagnostic avant de procéder au dépannage selon les modalités indiquées à l'article "Conditions générales d'Intervention" de la présente notice. La prise en charge d'AXA porte sur le déplacement, la main-d'œuvre et les pièces, sous réserve des exclusions spécifiques à chaque garantie.

Panne: incidents ou dysfonctionnements, survenant de façon accidentelle et provoquant l'interruption et/ou le fonctionnement non sécurisé

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

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

Situation d'urgence : Toute situation résultant directement de la survenance d'un Evènement générateur ayant nécessité l'intervention d'un **Prestataire** et ayant pour conséquence de rendre le Domicile inhabitable pour des raisons de sécurité.

Tentative d'effraction : Acte réalisé dans le but de commettre une Effraction sans y parvenir du fait de circonstances indépendantes de la volonté de leur auteur.

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

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

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

3 Présentation des Garanties

3.1 Tableau des garanties et plafonds (par intervention)

Assistance Electricité et Télécom	1.000 € TTC
Assistance Plomberie intérieure et recherche de fuite d'eau	1.000 € TTC
Assistance Plomberie extérieure et Recherche de fuite d'eau	2.000 € TTC
Assistance Installation Gaz	1.000 € TTC
Assistance aux Appareils de Chauffage	1.000 € TTC
Assistance Vitrierie	1.000 € TTC
Contrôle des Installations	Organisation de service
Assistance Serrurerie	1.000€ TTC

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

3.2 Evénements générateurs garantis

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

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

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

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

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

3.3 Assistance Electricité et Télécom

3.3.1 Ce qui est assuré

a) Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts contre toutes **Pannes électriques**, définies comme étant tout dysfonctionnement soudain et imprévisible survenu sur votre **Installation électrique privative intérieure et extérieure** et provoquant une interruption de l'alimentation électrique.

L'**Installation électrique privative intérieure et extérieure** désigne le système permanent d'alimentation en électricité installé dans le Domicile et fournissant l'énergie électrique du Domicile, à partir du tableau électrique jusqu'aux prises murales, appareils ou terminaisons lumineuses (y compris appareils de basse tension, appareils radiocommandés, Ventilation Mécanique Contrôlée - VMC - et l'électricité extérieure).

Sont également couverts :

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

b) Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

Pour l'Installation électrique :

- ✓ Appareillage(s) de base (tout type d'interrupteur de commande(s),
- ✓ Prise(s) monophasée(s), prise(s) triphasée(s) et câbles,
- ✓ Disjoncteur, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel, micro-disjoncteur,
- ✓ Douilles,
- ✓ Contacteurs jour/nuit,
- ✓ Les gestionnaires d'énergies
- ✓ Les transformateurs des spots encastrés.
- ✓ Les moteurs d'extracteur d'air autonome ou de VMC.

Pour l'installation Telecom:

- ✓ Les câbles et prises d'antenne,
- ✓ Les câbles et prises téléphoniques,
- ✓ La fibre optique dans les mêmes conditions que les câbles électriques (depuis le boîtier jusqu'à l'appareil).

Pour les ouvrants et fermetures motorisés :

- ✓ Les câblages,
- ✓ Les disjoncteurs,
- ✓ La motorisation.

Notre prise en charge dans le cadre de cette garantie est limitée à 1.000 € TTC (déplacement, pièces et main d'œuvre).

Toute autre pièce ne saurait être couverte par la présente garantie.

3.3.2 Ce qui n'est pas assuré

Outre les exclusions communes, sont exclus de la garantie « ASSISTANCE DEPANNAGE ELECTRICITE » :

- ✗ Toutes pièces, appareils ou installations non visés dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- ✗ Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs garantis»,
- ✗ Les VMC double flux,
- ✗ Les VMC raccordées aux parties communes,
- ✗ Les installations devenues irréparables du fait de leur ancienneté ou de leur niveau d'usure,
- ✗ Toutes demandes visant des appareils, pièces ou engins connectés de quelque manière que ce soit à l'Installation électrique privative.

3.4 Assistance Plomberie Intérieure et recherche de fuite d'eau

3.4.1 Ce qui est assuré

Vous êtes couvert contre:

Toute Fuite d'eau, définie comme un écoulement d'eau à débit constant résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante du Bénéficiaire et présentant des risques évidents pour le Domicile si les réparations ne sont pas effectuées rapidement sur :

- les canalisations intérieures d'alimentation apparente,
- les canalisations encastrées,
- un ballon d'eau chaude électrique (cumulus),

Tout Engorgement, défini comme une obstruction totale de l'évacuation des eaux usées dans l'Installation de plomberie intérieure, présentant à court terme des risques évidents pour le Domicile, survenant sur votre **Installation de plomberie intérieure privative**, définie comme :

- Les canalisations d'eau privatives se situant à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur, ou, dans le cas où le **Domicile** n'en étant pas équipé, à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur extérieur ou de façade ou de la sortie de plancher,
- Les canalisations d'évacuation se situant dans le Domicile. Les limites se situent au point de pénétration de la canalisation d'évacuation dans le mur extérieur ou de façade ou du plancher,
- Les appareils sanitaires et sanibroyeurs bouchés (prise en charge du débouchage, du nettoyage et du test que cela refonctionne post nettoyage du sanibroyeur).

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

- la vidange
- la mise en sécurité de l'appareil.

Si à la suite de l'intervention du **Prestataire**, ce dernier confirme la nécessité de remplacer le ballon d'eau chaude percé devenu non réparable et dès lors que celui-ci est âgé de moins de dix (10) ans à compter de la date de fabrication, AXA prend en charge son remplacement (y compris déplacement, main d'œuvre et fourniture) dans la limite du plafond mentionné au 3.1, déduction faite des frais d'intervention du prestataire. Si l'Assuré souhaite faire intervenir un prestataire tiers, alors il devra adresser sa demande au préalable, par courrier électronique à : plateau.service@axa-assistance.com ou par courrier à AXA - Plateau Service/CTH - 8-10 rue Paul Vaillant Couturier - 92240 Malakoff. Cette demande devra contenir : le devis de remplacement où figurera la marque, le modèle ainsi que le coût de l'appareil, en précisant son numéro de dossier.

En cas d'accord d'indemnisation par AXA sur le devis présenté, l'Assuré communiquera en réponse au mail transmis par AXA :

- La facture acquittée reprenant les éléments détaillés du devis ci-avant,
- Le justificatif de paiement (sauf si la facture précise le mode et la date de règlement),
- Son Relevé d'Identité Bancaire (RIB).

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

✓ **Pièces prises en charge** : les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- Joints,
- Mécanisme de chasse d'eau de WC,
- Pipe d'évacuation de WC,
- Robinet d'arrêt et vanne d'arrêt,
- Robinet d'appareil sanitaire,
- Mitigeur/mélangeur d'évier, lavabo, douche, bidet et baignoire,
- Té de réglage de radiateur,
- Canalisation Intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau,
- Canalisation de trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier,

- Canalisation de circuit d'eau de chauffage individuel,
- Ballon d'eau chaude (cumulus) : Groupe de sécurité, Anode, thermostat et résistance,
- Siphon et système de vidage,
- Réducteur de pression intérieur.

Notre prise en charge dans le cadre de cette garantie est limitée à 1.000 € TTC (déplacement, pièces et main d'œuvre).

Toute autre pièce ne saurait être couverte par la présente garantie.

3.4.2 Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes à l'ensemble des garanties, ne sont pas couverts :

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

3.5 Assistance Plomberie Extérieure et recherche de fuite d'eau

3.5.1 Ce qui est assuré

- ✓ Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts contre les Faits générateurs suivants :

- Toutes **Fuite**, définie comme un écoulement d'eau à débit constant résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante du Bénéficiaire et présentant des risques évidents pour le Domicile si les réparations ne sont pas effectuées rapidement. La **Fuite** doit pouvoir être constatée visuellement, à défaut vous pouvez mettre en jeu la garantie "Recherche de Fuite d'eau". **Ne peut être considérée comme preuve d'une Fuite d'eau, une facture d'eau anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne lorsque tous les robinets sont fermés.**

Tout **Engorgement**, défini comme une obstruction totale de l'évacuation des eaux usées dans l'Installation de plomberie extérieure,

- Présentant à court terme des risques évidents pour le Domicile,
- Recherche de Fuite d'eau (dans la limite de 2.000 €),

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

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

En cas de dommages causés aux revêtements extérieurs du Domicile directement consécutifs à la réparation de la Fuite par notre Prestataire, notamment durant la recherche de fuite, AXA vous rembourse les frais de remise en état des revêtements extérieurs dans la limite du plafond de la garantie, déduction faite des frais d'intervention préalable d'AXA.

✓ Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

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

Notre prise en charge dans le cadre de cette garantie est limitée à 2.000 € (déplacement, pièces et main d'œuvre).

Toute autre pièce ne saurait être couverte par la présente garantie.

3.5.2 Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :

- ✗ Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- ✗ Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ;
- ✗ Les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété ou du chauffage au sol ;
- ✗ Toute intervention sur 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 châteaux, les descentes ;
- ✗ Toute intervention sur les pompes de relevage, et les stations de relevage des systèmes d'évacuation des eaux usées ;
- ✗ les Dommages matériels causés par la Fuite d'eau, les dégâts des eaux ;

- ✗ Les frais et/ou dommages encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution ou par AXA de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance ;
- ✗ les frais et/ ou dommages liés à une recherche de fuite d'eau dès lors qu'aucune fuite n'a été constatée par le Prestataire ;
- ✗ Toute(s) Intervention(s) sur le domaine public ;
- ✗ Les dommages matériels aux biens et Installations ne donnent lieu à aucune indemnisation, sauf clause contraire ;
- ✗ Les frais de remise en états des biens.

3.6 Assistance Recherche Fuite d'Eau

3.6.1 Ce qui est assuré

Est couverte la recherche de Fuite telle que définie au sein des garanties d'assistance Plomberie Intérieure et Extérieure, non visible, sur une canalisation d'alimentation ou d'évacuation d'eau, enterrée ou encastrée, du réseau de Plomberie du Bénéficiaire.

Notre prise en charge dans le cadre de cette garantie est limitée au plafond de prise en charge des garanties plomberie intérieure et extérieure à 1 000€ TTC (déplacement, pièces et main d'œuvre).

3.6.2 Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :

- ✗ Toute intervention sur le compteur d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située en amont de ce compteur,
- ✗ La recherche de Fuite d'eau sur une canalisation qui relève des parties communes d'une copropriété,
- ✗ Les frais de remise en état des biens,
- ✗ Les Dommages matériels et immatériels causés pour les besoins de la détection de la Fuite d'eau.

3.7 Assistance Gaz

En cas de suspicion de Fuite de gaz, le Bénéficiaire doit impérativement et immédiatement faire intervenir la compagnie de distribution de gaz ou les services de secours qui procéderont à la mise en **sécurité de l'Installation de Gaz**, définie comme la canalisation individuelle et privative de gaz naturel équipant le Domicile et située entre le compteur général d'alimentation en gaz et les joints de raccordement des appareils alimentés en gaz.

Le Prestataire ne pourra intervenir qu'une fois le Domicile mis en sécurité.

3.7.1 Ce qui est assuré

- ✓ Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts contre toute **Fuite de gaz**, définie comme toute perte de fluide/gaz, survenant sur un des éléments (canalisation, flexible de raccordement, robinet d'arrêt de branchement du gaz et de raccordement des appareils alimentés en gaz) constituant **l'Installation de gaz naturel ou propane en citerne**, , définie comme toute canalisation d'alimentation en gaz, destinée à un usage privé, et comprise entre le compteur général d'alimentation en gaz et les joints de raccordement des appareils alimentés en gaz. **Ne peut être considérée comme preuve d'une Fuite de gaz, une facture de gaz anormalement élevée.**

✓ Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- ✓ Canalisation d'alimentation et raccord,
- ✓ Joint de canalisation d'alimentation,
- ✓ Robinet ROAI d'arrêt,
- ✓ Flexible de raccordement,
- ✓ Pour le gaz propane en citerne : détendeur et vanne d'arrêt.

Notre prise en charge dans le cadre de cette garantie est limitée à 1.000 €. TTC (déplacement, pièces et main d'œuvre).

Toute autre pièce ne saurait être couverte par la présente garantie.

3.7.2 Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit : :

- ✗ Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- ✗ Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs garantis » ;
- ✗ Les Fuites de gaz sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété ou du chauffage au sol,
- ✗ 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.

3.8 Assistance aux Appareils de chauffage

3.8.1 Ce qui est assuré

a) Appareils couverts

Sont couverts les **Appareils de Chauffage** énumérés ci-après (les Chaudières, y compris les Chaudières dont le ballon d'eau chaude est intégré, Chauffe-eau ou Chauffe bain à usage privé, Pompe à chaleur, climatisation et Radiateurs électriques), installés dans le **Domicile**.

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

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

- Radiateurs électriques

b) Déplacement, Pièces et main d'œuvre

Sont couvertes les **Pannes** définies comme les incidents ou dysfonctionnements, survenant de façon accidentelle et provoquant l'interruption et/ou le fonctionnement non sécurisé, des **Appareils de chauffage** sous réserve :

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

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

Pour toute les pompes à chaleur dont la puissance est comprise entre 4 et 70 KW : Le Bénéficiaire doit pouvoir justifier avoir un contrat d'entretien obligatoire conformément au décret N°2020-912 du 28 juillet 2020.

L'attestation d'entretien de moins de deux (2) ans doit être présentée au Prestataire lors de toute Intervention.

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

Sont couverts les éléments des Appareils de chauffage limitativement listés ci-après :

- ✓ **Radiateur électrique** : un organe de sécurité ou un organe électronique et électrique :
 - sur le module électronique,
 - sur la platine alimentation,
 - sur la platine de contrôle,
 - sur la platine de puissance,
 - sur la platine principale.
- ✓ **Chaudière (gaz, fioul ou électrique) / Chauffe-eau à gaz ou Chauffe bain à gaz** :
 - Du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil),
 - De la pompe (si incorporé dans l'Appareil),
 - Des organes de régulation (si incorporés dans l'Appareil),
 - De la sécurité de la ventilation mécanique contrôlée de la chaudière (si incorporée à l'Appareil),
 - Des débits de gaz et réglage,
 - Des systèmes électriques,
 - Des dispositifs de sécurité de l'appareil,
 - Du vase d'expansion,
 - Du ballon d'eau chaude si intégré dans l'Appareil.

✓ **Pompe à chaleur / Climatisation :**

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

✓ **Chaudière au fioul :**

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

Notre prise en charge dans le cadre de cette garantie est limitée à 1.000 € TTC (déplacement, pièces et main d'œuvre).

Toute autre pièce ne saurait être couverte par la présente garantie.

Les pièces prises en charge par AXA sont les pièces limitativement énumérées ci-dessus, garanties par le fabricant, de manière que l'appareil reste conforme à la définition du produit par le constructeur, et sous réserve que les pièces soient encore fabriquées par le constructeur et disponibles.

S'agissant des Appareils de chauffage, en cas d'intervention du Prestataire qui confirme la nécessité de remplacer l'un des Appareils de chauffage précité considéré comme économiquement non réparable, du fait d'un coût de réparation supérieur à la valeur de l'appareil à la date du sinistre ou d'indisponibilité des pièces nécessaires à la réparation, , AXA participe financièrement au remplacement de l'appareil de chauffage ou à la modification du système de chauffage **dans la limite de 1 000 euros. La valeur de l'appareil à la date du sinistre correspond à la valeur d'achat initial déduction faite de la vétusté par année** (selon l'appareil concerné, le taux de vétusté applicable par année peut aller de 6 à 12%). Si l'Assuré ne peut produire la facture d'achat initial permettant de qualifier l'âge de l'appareil, l'estimation de l'âge de l'appareil sera réalisée par le **Prestataire**.

La prise en charge d'AXA est limitée au coût de l'appareil. Tout autre coût annexe comme la livraison, la pose, le déplacement ou la main-d'œuvre de l'installateur reste à la charge de l'Assuré.

Le modèle de l'appareil de remplacement ou la modification du système de chauffage devra être moins énergivore que l'Appareil de chauffage non réparable, objet de l'intervention initiale du **Prestataire** et devra répondre aux conditions suivantes :

- Chaudière/Pompe à chaleur : classification A à A+++
- Climatisation : classification A++ à A+++
- Radiateur électrique : installation d'un radiateur connecté ou d'un radiateur à pilotage intelligent ou d'un radiateur couplé à un dispositif de régulation installé sur le tableau électrique.

Conditions complémentaires d'intervention :

Afin d'obtenir un accord préalable d'indemnisation par AXA, l'Assuré devra adresser par courrier électronique à plateau.service@axa-assistance.com ou par courrier à AXA - Plateau Service/CTH - 8-10 rue Paul Vaillant Coutier - 92240 Malakoff, le devis de remplacement où figurera la marque, le modèle et le coût de l'appareil ainsi que sa classe énergétique, en précisant son numéro de dossier.

En cas d'accord d'indemnisation par AXA sur le devis présenté, l'Assuré communiquera en réponse au mail transmis par AXA :

- La facture acquittée reprenant les éléments détaillés du devis ci-avant,
- Le justificatif de paiement (sauf si la facture précise le mode et la date de règlement),

- Son Relevé d'Identité Bancaire (RIB).

En l'absence d'une de ces conditions, les Pièces ne sauraient être prises en charge au titre de la présente garantie

3.8.2 Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :

- X Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- X Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs garantis » ;
- X Les appareils pour lesquels les originaux des carnets d'entretien ne peuvent être produits lors de l'Intervention du Prestataire ;
- X Toute intervention sur un Appareil de chauffage (autre que la simple mise en sécurité de l'Appareil de chauffage) dont la dernière visite d'entretien réalisée par un technicien agréé date de plus de 12 mois ou 24 mois pour les pompes à chaleur ou dont le carnet d'entretien n'est pas à jour ou n'est pas conforme aux prescriptions du fabricant ;
- X Toutes Interventions autres que la simple mise en sécurité de l'appareil, lorsque le Prestataire estime l'Appareil de chauffage non réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces,
- X Toute intervention qui relève de l'entretien annuel obligatoire conformément aux normes AFNOR NF X50-10 ou NF X50-011 ;
- X Les coûts éventuels engagés pour accéder à la chaudière, chauffe-eau ou au chauffe bain, à la pompe à chaleur, à la tuyauterie ou à son environnement ;
- X Le ramonage et les pièces des conduits de fumées ainsi que le pot de purge ;
- X La réparation de dommages causés par l'utilisation d'eau, de fioul ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeur grasse et/ou corrosives) ;
- X L'intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau, corrosion ou eau dans la citerne, détartrage et des ballons d'eau chaude sanitaire ;
- X Toute intervention extérieure à la chaudière, chauffe-eau ou chauffe-bain ou pompe à chaleur sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) circuit et liaison frigorifique (extérieur à la pompe à chaleur) et sur les dispositifs électriques de l'installation ;
- X Toute intervention relative au fluide frigorigène d'une pompe à chaleur ou d'un appareil de climatisation (évaporateur, compresseur, détendeur, condenseur) ;
- X L'entretien et le dépannage des dispositifs extérieurs à la pompe à chaleur et à un appareil de climatisation (les capteurs, le circuit primaire qui correspond à l'unité extérieure, le circuit de fluide frigorigène, l'évaporateur, le condenseur, le réducteur de pression, le compresseur, les filtres déshydrateurs) ;
- X L'intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière ou de la pompe à chaleur ;
- X La réfection du briquetage de la chaudière ;
- X La réfection des points de fixation ;
- X Les dysfonctionnements résultant de l'entartrement des appareils ;
- X Les appareils de climatisation mobiles.

3.9 Garantie contrôle des Installations

Dans le cadre du diagnostic à distance à la suite d'une **Fuite** ou d'un **Engorgement** en Plomberie intérieure apparente ou d'une **Panne électrique** au **Domicile**, un Contrôle de l'installation sera proposé au Bénéficiaire.

Cette garantie permet après réparation par AXA de votre panne, de contrôler, les points essentiels sur le réseau de Plomberie en cas de Fuite ou d'Engorgement ou sur l'Installation électrique en cas de Panne.

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

3.10 Assistance Vitrierie

3.10.1 Ce qui est assuré

a) Déplacement, pièces et main-d'œuvre

Sont exclusivement couverts les Bris de vitre du Domicile définis comme des fractures ou casses d'une ou plusieurs vitres de portes, de fenêtres ou de portes-fenêtres donnant sur l'extérieur du Domicile, résultant :

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

Et ne permettant plus au Domicile d'assurer les conditions de sécurité suffisantes

b) Pièces prises en charge

- Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement celles constitutives des éléments couverts ;
- Dans le cas où le coût du remplacement du vitrage est inférieur au coût de sa sécurisation, le vitrier peut remplacer directement le vitrage, AXA prend en charge le remplacement de la vitre ;
- Dans le cas où le vitrier ne peut pas remplacer immédiatement le vitrage et la sécurisation est nécessaire. AXA prend en charge l'intervention du vitrier dans les limites contractuelles pour la seule mise en sécurité.

Notre prise en charge dans le cadre de cette garantie est limitée à 1.000 € TTC (déplacement, pièces et main d'œuvre).

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

3.10.2 Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :

- ✗ Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs garantis » ;
- ✗ Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- ✗ Les Interventions sur des éléments situés hors du Domicile ;

- ✗ Les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte, porte-fenêtre et/ou fenêtre,
- ✗ Toute réfection de maçonnerie et/ou de peinture résultant de l'intervention,
- ✗ Les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores,
- ✗ Les vitres de portes, de fenêtres ou de portes-fenêtres de la cave ou la véranda ne communiquant pas avec le Domicile.

3.11 Assistance Serrurerie

3.11.1 Ce qui est assuré

a) Déplacement pièces et main d'œuvre

AXA organise et prend en charge l'intervention d'un Prestataire en cas d'impossibilité d'accéder ou de sortir de votre Domicile consécutive à :

- La perte, le Bris ou le Vol de vos clés,
- Le claquage de la porte,
- Le dysfonctionnement des systèmes de la serrure.

b) Pièces prises en charge

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

- La porte d'accès principale à votre Domicile y compris les volets ,
- La porte de garage,
- La porte du cellier,
- Les portes de vos dépendances extérieures,
- Les portes d'entrée et les portes fenêtres de votre domicile.

Notre prise en charge dans le cadre de cette garantie est limitée à 1.000 € TTC (déplacement, pièces et main d'œuvre).

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

3.11.2 Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

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

4 Exclusions communes à toutes les garanties

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

- X Tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription ou d'adhésion,
- X Toutes conséquences d'une Catastrophe naturelle (telle qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics) faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, et / ou par une Catastrophe technologique (accident non nucléaire survenant soit dans une installation classée (soumises à déclaration ou à autorisation et les sites Seveso), soit dans un stockage souterrain de produits dangereux, soit à l'occasion d'un transport de matières dangereuses, ayant occasionné des dommages à un grand nombre de biens immobiliers), et reconnu par un état de catastrophe technologique,
- X Toutes conséquences d'effets nucléaires radioactifs,
- X Tous Sinistres consécutifs à une guerre civile ou étrangère, un acte de terrorisme, une émeute, une grève, une insurrection, un acte de sabotage ou un mouvement populaire,
- X Tous Sinistres couverts au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978).

Aménagements et embellissements

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

Accessibilité et sécurité

- X Tout ou partie de l'Installation couverte, les Pièces couvertes dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire, et/ou l'exercice de sa profession dans des conditions normales de sécurité,
- X Les installations devenues irréparables du fait de leur ancienneté ou de leur usure normale,
- X Tout Evènement générateur résultant directement ou indirectement de l'ancienneté ou de l'usure normale de votre Installation électrique privative et/ou d'une des pièces le composant,
- X Toutes Intervention et/ou Prises en charge consécutive à l'oxydation des Installations causée par un défaut de protection par le Bénéficiaire,
- X Défaut d'entretien ou faute,
- X Tout Evènement générateur, ainsi que ses conséquences, causés par une action intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire,
- X Tout Evènement générateur, ainsi que ses conséquences, causés par une mauvaise utilisation par le Bénéficiaire ou un tiers autorisé par le Bénéficiaire,
- X Toute utilisation des Installations ou Pièces non-conforme au mode d'emploi édicté par le fabricant ou le professionnel,
- X L'ancienneté ou le niveau d'usure normale du Domicile, des Installations couvertes, et/ou des Pièces couvertes.

- X Tout dysfonctionnement, dommage ou panne causés par une tentative de réparation non-conforme aux mesures de maintenance, d'entretien ou de réparation préconisées par le fabricant ou le professionnel,
- X Toute installation qui n'a pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel,
- X Tout dommage causé par des explosifs que le Bénéficiaire détient,
- X Toutes conséquences de tout acte volontaire commis par le Bénéficiaire,
- X Toutes demandes visant à l'entretien ou la maintenance des appareils, installations et pièces couvertes par une des garanties du présent contrat,
- X Toute Intervention résultant d'un Evènement générateur causé par des travaux en cours [en dehors de l'Intervention du Prestataire].

Mise en conformité

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

Non-respect des recommandations

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

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

- X Les frais non justifiés par des documents originaux ;

- X** Les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel.

5 Dispositions générales

5.1 Subrogation dans les droits et actions de l'Assuré

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

5.2 Protection des données personnelles

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

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

- a) Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans la présente Notice. En utilisant les services d'AXA, l'Assuré consent à ce qu'AXA utilise ses données à cette fin ;
- b) Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA, au personnel d'AXA, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;
- c) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- d) Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
- e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et
- f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA et autres communications relatives au service clients.
- g) Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

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

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

Délégué à la Protection des données

8-10 Rue Paul Vaillant Couturier - CS 20038

92241 MALAKOFF CEDEX

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

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

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

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

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

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

L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : [AXA Partners](#) ou sous format papier, sur demande.

5.3 Réclamations et médiation

En cas de mécontentement, Vous pouvez vous adresser :

- Pour toute réclamation portant sur la souscription et la gestion du contrat (hors prestations d'assistance) : **SERVICE CLIENTS DEPANNAGE ENGIE BP 80176 - 33706 MERIGNAC** ou **contact@depannage.engie.fr**
- Pour toute réclamation relative à la fourniture des prestations et le contenu des documents contractuels : **AXA - Service Gestion Relation Clientèle, 8-10 rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff** ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : [Réclamation](#).

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

Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois.

Si un désaccord subsiste à l'issue de ce dernier délai, les Assurés 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

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.

5.4 Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription (Article 2240 du code civil).
- La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (Article 2241 du code civil). L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance (Article 2242 du code civil).
- L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (Article 2243 du code civil).
- Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (Article 2244 du code civil).
- L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (Article 2245 du code civil).
- L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (Article 2246 du code civil).

Conformément ce même article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est également interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.
- par l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Enfin, conformément à l'article L114-3 du code des assurances, par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

5.5 Autorité de contrôle

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.

5.6 Loi applicable - Compétence judiciaire

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

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

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

