

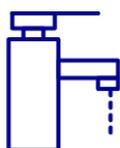


Assistance « Urgence habitation » ⁽¹⁾

En cas de difficultés dans votre logement liés à l'un des domaines suivants ⁽²⁾ :



ELECTRICITE



PLOMBERIE



CHAUFFAGE



GAZ



SERRURERIE



VITRERIE

Votre assistance « Urgence habitation » est à votre service



1. Composez le n° HOME EMERGENCY 24H/24 & 7J/7 au :

01 55 92 18 00

2. Précisez :

- ⇒ **Le numéro de convention 5005441**
- ⇒ **Le référence de votre appartement Paris Attitude**
- ⇒ **L'adresse d'intervention**

(1) Le service Assistance Dépannage est couvert par AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES (« AXA »), société anonyme de droit français au capital de 51.429.430,40 euros, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 392 724 et dont le siège social est situé 6, rue André Gide – 92320 Châtillon

Ce service est distribué par l'intermédiaire de PINKASSUR, Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 100 euros, immatriculée au RCS sous le numéro 920 076 288, dont le siège social est situé 63 Rue des Lanvaux 77700 MAGNY LE HONGRE, immatriculée en tant que Distributeur d'assurance auprès de l'Orias (www.orias.fr) sous le numéro 22006396.

(2) Dans les conditions et limites de garanties précisées dans la Notice d'information.

Assistance Dépannage

Document d'information sur le produit d'assurance

Assureur du produit : **AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES**, société anonyme de droit français, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculé au RCS sous le numéro 451 392 724



Référence du produit : ASSISTANCE-HABITATION - 5005441

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

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

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



Qu'est-ce qui est assuré ?

GARANTIES SYSTÉMATIQUEMENT PRÉVUES :

- ✓ **Panne d'électricité** : Max. 600 € TTC par intervention (frais de déplacement, pièces et main d'œuvre)
- ✓ **Fuite d'eau ou Engorgement sur la plomberie intérieure** : Max. 600 € TTC par intervention (frais de déplacement, pièces et main d'œuvre)
- ✓ **Fuite de Gaz** : Max. 600 € TTC par intervention (frais de déplacement, pièces et main d'œuvre)
- ✓ **Chaudière, y compris Chaudière avec ballon d'eau chaude intégré, chauffe-eau, chauffe bain à gaz, pompe à chaleur, climatisation, radiateur électrique en cas de panne ou dysfonctionnement** : Max. 600 € TTC par intervention (frais de déplacement, pièces et main d'œuvres)
- ✓ **Assistance Vitrerie**
- ✓ **Assistance serrurerie**

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



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

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



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

PRINCIPALES EXCLUSIONS :

- ! Tout ou partie de l'installation ou les pièces dont l'accès ne garantit pas la sécurité du prestataire et/ou l'exercice de sa profession dans de conditions normales de sécurité,
- ! Toute tentative de réparation non-conforme aux règles de la profession,
- ! Toute installation qui n'a pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel,
- ! Tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par la modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession ou les instructions du fabricant,
- ! Toutes interventions et prises en charge résultant d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité ou avec les bonnes pratiques en vigueur,
- ! Tous dommages et/ou évènements générateurs résultant directement ou indirectement de la garantie de parfait achèvement de la garantie décennale et de bon fonctionnement,
- ! Les évènements générateurs causés par une non remise en état de l'installation pour donner suite à une première intervention d'AXA,
- ! Les frais et dommages encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution de gaz ou d'électricité ou par AXA de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance.



Où suis-je couvert(e) ?



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



Quelles sont mes obligations ?

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

A l'adhésion au contrat :

Répondre exactement aux questions posées par AXA, notamment dans le Bulletin d'adhésion, lui permettant d'apprécier les risques qu'il prend en charge,
Fournir tous documents justificatifs demandés par AXA.

En cours de contrat :

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

En cas de sinistre :

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

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



Quand et comment effectuer les paiements ?

Le montant de la prime est supporté par votre Agence de location.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, les garanties prennent effet à la date de signature du Bulletin d'Adhésion et pour une durée d'un an. Elles se renouvellent par tacite reconduction d'année en année pour la même durée.



Comment puis-je résilier le contrat ?

L'assuré dispose d'une faculté de renonciation prévue par l'article L.112-10 du Code des assurances et qui est rappelée dans les Conditions Générales. Il peut renoncer à son contrat dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de souscription ou du premier paiement en cas de période de gratuité.

Si le contrat a une durée supérieure à un mois et qu'il a été souscrit à distance ou dans le cadre d'un démarchage à domicile, l'assuré bénéficie de la faculté de renonciation dans un délai de quatorze (14) jours calendaires prévue par les articles L.112-2-1; L.112-2-2 et L.112-9 du Code des assurances.

Les conditions de résiliation sont fixées par la police d'assurance.

Toutefois, il dispose de la faculté de le résilier à tout moment, sans frais ni pénalité à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la souscription.



NOTICE D'INFORMATION

VALANT CONDITIONS GENERALES

N° 5005441

Le présent contrat d'assurance et d'assistance (ci-après dénommé le « Contrat ») est assuré **AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES**, société anonyme de droit français au capital de 51.429.430,40 euros, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 392 724 et dont le siège social est situé 6, rue André Gide – 92320 Châtillon., (ci-après dénommé l'« **Assisteur** » ou "**AXA**").

PREAMBULE - OBJET

La présente Notice valant Conditions générales a pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par ou AXA des garanties du Contrat accordées à toute personne bénéficiaire, dans les limites et conditions définies ci-après. Elle détaille les garanties dont vous pouvez bénéficier ainsi que leurs modalités de mise en œuvre.

Dans le présent Contrat, les mots et expressions ayant la première lettre en majuscule sont définis au sein de la PARTIE 1. « DEFINITIONS ».

AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCE, société du **Groupe AXA**, intervient sous la marque **AXA**.

Ce contrat est distribué par PINKASSUR, Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 100 euros, immatriculée en tant que Distributeur d'assurance auprès de l'Orias (www.orias.fr) sous le numéro 22006396, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 920 076 288 et dont le siège social est situé 63 Rue des Lanvaux 77700 MAGNY LE HONGRE.

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

1. CONDITIONS ET MODALITES DES GARANTIES

1. OBJET DU CONTRAT

Les garanties du Contrat consistent, lorsque l'un des Evènements générateurs ci-dessous intervient :

- Panne d'électricité,
- Fuite d'eau ou Engorgement sur la Plomberie intérieure
- Fuite de gaz,
- Panne ou dysfonctionnement d'un Appareil : Chaudière (gaz, fioul ou électrique), y compris, Chaudière avec ballon d'eau chaude intégré, Chauffe-eau, Chauffe bain à gaz, Pompe à chaleur, Climatisation, Radiateur électrique à fournir au Bénéficiaire en situation d'urgence :
 - un diagnostic préliminaire à distance (télé/Visio dépannage), et
 - si nécessaire, en cas de diagnostic à distance infructueux, à organiser l'Intervention d'un Prestataire agréé pour effectuer un dépannage au Domicile, et à prendre en charge les frais de **déplacement, de main d'œuvre et des pièces détachées dans les conditions et limites précisées ci-après.**
- Serrurerie
- Vitrerie

2. PRISE D'EFFET DE VOTRE CONTRAT

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime par l'Agence de location, Votre Contrat prend effet à la date et pour la durée indiquée dans vos Conditions Particulières. Votre Contrat est conclu pour une durée d'un an (« année d'assurance ») à compter de sa date d'effet. Il est ensuite reconduit tacitement par période successive annuelle, sauf résiliation dans les conditions prévues ci-après.

3. FACULTE DE RENONCIATION

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation dans les cas suivants :

3.1 Faculté de renonciation

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 30 (trente) jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime par votre Agence de location. « L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

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

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

AXA - Service Gestion
6 rue André Gide

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

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vous pouvez éventuellement bénéficier d'un délai de renonciation de quatorze (14) jours mentionné à l'article 1.2.1, 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).

4. PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime payée par votre Agence de location, Vous êtes couvert à compter de la date de prise d'effet indiquée sur vos Conditions Particulières.

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

5. QUI EST COUVERT ?

- **Adhérent / Vous :**

Toute personne physique propriétaire d'un Domicile, ayant souscrit auprès de l'Agence de location, pour cette habitation un contrat de fourniture d'électricité 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, et ayant adhéré au Contrat. L'Adhérent, dont les coordonnées figurent sur le Bulletin d'Adhésion.

- **Bénéficiaire :**

L'Adhérent ainsi que toute personne physique occupant le Domicile, qui subit un Sinistre reçoit les prestations d'assistance prévues au Contrat.

6. CONDITIONS DE RESILIATION

Votre Contrat pourra être résilié dans les cas suivants.

Il peut être mis fin à votre Contrat dans les cas indiqués aux conditions ci-après, et notamment:

- par vous, par lettre simple, lettre recommandée ou par déclaration faite contre récépissé auprès d'AXA au siège social ou auprès PINKASSUR, ou tout autre support durable, soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ; soit par acte extrajudiciaire, soit, si le contrat a été conclu par un mode de communication à distance, par le même mode de communication.

Vous recevrez une confirmation écrite de la réception de la notification.

- Par nous, par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

Chaque année à la date d'échéance principale, avec préavis de 2 mois au moins.

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

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

- par vous ou par nous
 - a) en cas de changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial,
 - b) de changement de profession, de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité (Art. L. 113.16 du Code des assurances) : la résiliation doit alors être faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans les trois mois de l'évènement.

Vous pouvez résilier votre contrat dans les 3 mois qui suivent l'un de ces événements, en indiquant sa date, sa nature et en produisant des justificatifs. 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.

- Par vous :
 - a) À tout moment, sans frais ni pénalités, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de votre souscription.

Modalités de résiliation :

Conformément à l'article L.113-14 du Code des assurances, Vous pouvez mettre fin à votre contrat par les moyens suivants :

- Par lettre ou tout autre support durable ;
- Par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
- 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,
- Soit par tout autre moyen prévu par le contrat.

L'assureur confirmera la réception de la notification de résiliation par écrit.

- b) en cas de modification des garanties non acceptée par Vous, vous pourrez résilier votre Contrat à tout moment 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 de résiliation par nous d'un de vos contrats, après sinistre. Vous pouvez alors, dans le délai d'un mois suivant la notification de cette résiliation, mettre fin au présent contrat. Cette résiliation prendra effet 1 mois après sa notification (Art. R. 113.10 du Code des assurances).
 - Par nous
 - a) en cas de non-paiement de la prime par votre Agence de location (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.
 - De plein droit
 - a) 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),
 - b) en cas de perte totale de la chose assurée, résultant d'un événement non prévu par le Contrat, l'assurance prend fin de plein droit et 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.

7. TERRITORIALITE

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

8. EVENEMENTS GENERATEURS

Les garanties de votre contrat s'appliquent dans les cas suivants :

Evènements générateurs	Garanties
Panne d'électricité	Electricité
Engorgement et Fuite d'eau	Plomberie intérieure
Fuite de gaz	Gaz
Panne et dysfonctionnement	Chaudière (gaz, fioul ou électrique), y compris Chaudière avec ballon d'eau chaude intégré, Chauffe-eau, Chauffe bain à gaz, Pompe à chaleur, Climatisation, Radiateur électrique
Bris de vitre	Vitrierie

Perte, vol ou bris de clefs et dysfonctionnement de la serrure (lié à l'usure et suite à effraction/vandalisme)	Serrurerie
---	------------

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 agréé informe le Bénéficiaire et intervient uniquement si ce dernier donne son accord pour régler le complément.

9. PRIME

Votre Agence de location s'engage à payer la prime d'assurance due en contrepartie de la couverture. La prise d'effet des garanties est subordonnée à l'encaissement effectif de la prime.

9.1 Paiement de la prime

Le montant de la prime sont prévus dans Votre Contrat. Toutes les primes (ou fractions de primes) doivent être payées dans les 10 jours qui suivent leur échéance par votre Agence de location.

9.2 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 à Votre Agence de location 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.

9.3 Modification de la prime

9.3.1 Indexation à l'échéance

Il sera appliqué chaque année à la prime une indexation sur la base de la variation annuelle de l'indice de l'INSEE au 30 juin « Salaires, revenus et charges sociales – Salaire horaire de base de l'ensemble des ouvriers (indice trimestriel) – Regroupements spéciaux – Tertiaire – Identifiant : 001567411 ». L'indexation du tarif sera effectuée automatiquement au 1er janvier de chaque exercice.

En cas de disparition de cet indice, les Parties conviennent de lui substituer l'indice correspondant établi par l'INSEE ou tout autre organisme similaire.

9.3.2 Hors indexation

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.

La prime est alors modifiée dans la même proportion, à la première échéance principale qui suit cette modification.

Si votre Agence de location n'accepte pas cette augmentation. Le contrat cessera de plein droit.

10. MISE EN JEU DES GARANTIES

10.1 Qui dois-je 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 l'un des moyens suivants :

Par téléphone : 01 55 92 18 00

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

6, rue André Gide -92320 CHATILLON

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 la faculté de réclamer des pièces complémentaires pour la constitution du dossier sinistre.

Tous les règlements effectués par AXA au titre du Contrat sont effectués en euros. Si le montant de l'indemnité a été fixé en monnaie étrangère, le règlement est effectué en euros au taux de change officiel au jour du règlement.

10.2 Conditions d'intervention

10.2.1 Modalités d'intervention commune à l'ensemble des garanties

Toutes déclarations de sinistres pour chaque garantie donnent lieu à une Intervention d'AXA, suivant la procédure suivante :

1. **Diagnostic à distance [téléphone ou Visio] : Service d'AXA**
 - a) Vérifie que l'Évènement générateur est bien couvert au titre de la présente notice d'information ;
 - b) Aide le Bénéficiaire à la remédiation de l'incident
2. **Dépannage en urgence par un Prestataire agréé, dans les délais d'intervention stipulés ci-dessous, si Diagnostic à distance infructueux :**
 - c) Diagnostic visuel
 - d) Recherche de l'origine de l'incident
 - e) Vérifie la prise en charge de l'incident par la notice d'information et le montant de l'Intervention
3. **Dépannage ou rétablissement du fonctionnement normal du bien couvert objet de l'Intervention ;**
4. **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 ou de l'installation objet de l'Intervention ;**
5. 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 et la durée de l'Intervention, les prestations effectuées, les pièces défectueuses remplacées le cas échéant, les motifs de refus d'Intervention le cas échéant ;

Selon les garanties l'Intervention peut consister :

	<p>i. à sécuriser les biens et les personnes en posant un contreplaqué ou équivalent ou un verrou ;</p> <p>ii. à permettre au Bénéficiaire d'accéder ou de sortir de son Domicile (ouverture des portes claquées ou fermées à clés) ;</p> <p>iii. à débloquer les rideaux électriques ou manuel pour permettre leur ouverture.</p>
--	--

Le Prestataire agréé 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 non pour permettre un remplacement à l'identique.

Le Prestataire agréé n'interviendra que :

- si les conditions de sécurité permettant l'exercice normal de sa mission sont présentes ;
- et si l'Installation ou appareil objet de l'Intervention est en conformité selon les normes en vigueur au jour de l'Intervention et accessible à notre Prestataire ;

Pour la garantie Assistance Gaz, l'installation de gaz naturelle doit avoir été mise en sécurité par la compagnie de distribution de gaz.

A défaut aucune Intervention ne pourra être mise en œuvre, et AXA ne pourra pas voir sa responsabilité engagée.

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

10.3 Délai d'Intervention

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

Sauf cas de Force majeure :

- Le Prestataire agréé interviendra dans un délai de quatre (4) heures,
- Excepté le Prestataire intervenant dans le cadre de la garantie « Chauffage » qui interviendra dans un délai de vingt-quatre (24) heures.

Ce délai est calculé à compter de la fin de la conversation du diagnostic à distance avec AXA. 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 agréé, 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.

10.4 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 agréé intervenant sur demande d'AXA.

En cas de malfaçons liées à l'intervention, AXA prendra contact avec le Prestataire agréé 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 agréé.

11. LIMITATIONS DE RESPONSABILITE

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens dont nous disposons pour mettre en œuvre les prestations et garanties du Contrat. En effet, notre engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

Nous ne pouvons pas nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et nous ne prenons pas en charge les frais relatifs à leur intervention, sauf mention contractuelle contraire.

Nous ne pouvons être tenus 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, restriction occasionnelle à la circulation (travaux sur la voie publique, accident de la circulation, déviations obligatoires, manifestations), les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les Epidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.

Nous ne pouvons être tenus pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial que vous avez subi à la suite d'un fait garanti ayant nécessité notre intervention.

11.1 Sanctions – Embargo

AXA ne sera pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique.

11.2 Vos engagements

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

Dans le cadre de l'Intervention, Vous vous engagez à :

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

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

12. Déchéance de garanties

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

GARANTIE D'ASSISTANCE

1. DEFINITIONS

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

Agence de location : Agence exerçant une activité de location ou de relocation pour le compte des adhérents et débitrice exclusive de la prime d'assurance.

Assuré/Bénéficiaire :

Personne visée au paragraphe « Qui est couvert ? » ci-avant.

Bris de vitre :

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

Catastrophes naturelles

On entend par Catastrophe naturelle 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

On entend par Catastrophe technologique 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.

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

Bien immobilier dont l'adhérent est propriétaire, desservi par une voie carrossable, situé en France métropolitaine (hors Corse et îles non reliées au continent par un pont) et désigné à l'adresse déclarée sur les conditions particulières.

- La maison individuelle est constituée 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 est constitué du jardin, de la terrasse et autre du terrain attenant sur lequel l'habitation est bâtie.

- L'appartement se définit comme l'ensemble des pièces destinées à l'habitation et ayant la nature de parties privatives dans une copropriété, **à l'exclusion des parties communes.**

Nous pouvons être amenée à intervenir dans le cadre de certaines garanties de la présente 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 de votre voisin, ainsi le droit de servitude liée à l'objet de notre Intervention[canalisation]. A défaut, aucune Intervention ne pourra être mise en œuvre.

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

Les logements non achevés se 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 (hors locations à l'année) 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.

Domicile inhabitable : Situation dans laquelle, à la suite de l'Evènement générateur, le Bénéficiaire ne peut pas occuper le Domicile car il est dangereux ou risqué pour sa santé ou sa sécurité.

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 Evènement générateurs.

Intervention

Opération par laquelle un Prestataire agréé 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 du présent contrat.

Prestataire agréé

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

Evènement dommageable résultant d'un Evènement générateur, donnant lieu à sa déclaration auprès d'AXA au titre d'une des garanties du présent contrat.

Situation d'urgence : toute situation résultant directement de la survenance d'un Evènement générateur ayant nécessité l'intervention d'un Prestataire agréé et ayant pour conséquence de rendre le Domicile inhabitable.

Tentatives d'effraction

Actes réalisés dans le but de commettre une Effraction sans y parvenir du fait de circonstances indépendantes de la volonté de leur auteur.

Tentative de vol

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

Vandalisme

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

Vol

Soustraction frauduleuse de la chose d'autrui.

Une déclaration de vol doit être faite par le Bénéficiaire auprès des autorités locales compétentes préalablement à toute demande d'assistance.

2. PRESENTATION DES GARANTIES

TABLEAU DES GARANTIES

Prestations garanties	Limites	Plafonds (en euros TTC)
Assistance Electricité	Illimité	600 €
Assistance Canalisations intérieures	Illimité	600 €
Assistance Gaz	Illimité	600 €
Assistance Chaudière Chauffe-eau, Chauffe bain, Pompe à chaleur, Climatisation, Radiateur électrique	Illimité	600 €
Assistance Vitrerie	Illimité	600 €
Assistance Serrurerie	Illimité	600 €

6. GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRICITE

6.1 CE QUI EST ASSURE

6.1.1 Dépannage Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts contre toutes Pannes électriques, définies comme étant tout dysfonctionnement soudain et imprévisible survenu sur votre Installation électrique privative, définie comme un système permanent d'alimentation en électricité installé dans le Domicile et fournissant l'énergie électrique du Domicile, à partir du tableau électrique jusqu'aux prises murales et terminaisons lumineuses [y compris Appareils de basse tension, Appareils radiocommandés, les appareils de chauffage électrique, les climatisations et l'Electricité extérieure], provoquant une interruption de l'alimentation électrique.

Sont également couverts, l'interruption du fonctionnement et/ou le fonctionnement non sécurisé, résultant de Pannes électriques, des Volets roulants électriques ou des portails électriques installés au Domicile, s'ils sont agréés en France par la norme NF.

6.1.2 Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- ✓ Appareillage(s) de base (tout type d'interrupteur de commande(s),
- ✓ Prise(s) monophasée(s), prise(s) triphasée(s) et câbles,
- ✓ Disjoncteur, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel, micro-disjoncteur,
- ✓ Douilles,
- ✓ Contacteurs jour/nuit,
- ✓ Les gestionnaires d'énergies,

Toutes autres pièces ne sauraient être couvertes par la garantie d'Assistance Electricité.

6.2 CE QUI N'EST PAS ASSURE

En complément des Exclusions Communes de l'Article 9, ne sont pas couverts :

- ✗ 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 » ;
- ✗ Toutes Pannes résultant directement ou indirectement
- ✗ Toutes Pannes résultant directement ou indirectement de la vétusté de votre Installation électrique privative et / ou d'une des pièces le composant ;
- ✗ Toutes Pannes résultant directement ou indirectement du défaut d'entretien vous incombant de votre Installation électrique privative et/ ou d'une des pièces le composant
- ✗ Toutes demandes visant des appareils, pièces ou engins connectés de quelque manière que ce soit à l'Installation électrique privative.

7. GARANTIE D'ASSISTANCE PLOMBERIE INTERIEURE

7.1 CE QUI EST ASSURE

7.1.1 Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts contre :

- Toutes Fuites, définies comme un écoulement d'eau à débit constant résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante du Bénéficiaire et présentant à court terme des risques évidents pour le Domicile.
- 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, définie comme :

- Les canalisations d'eau privatives se situant à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur. Les points limites de cette installation se situent à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur ou, dans le cas où le Domicile n'en étant pas équipé, à partir

de la pénétration de la canalisation dans le mur 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.

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

7.1.2 Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- ✓ joints
- ✓ mécanisme standard de chasse d'eau de WC,
- ✓ robinet d'arrêt et vannes d'arrêt ;
- ✓ robinet d'appareil sanitaire ;
- ✓ Robinet et mitigeur évier et lavabo.
- ✓ té de réglage de chauffage individuel,
- ✓ canalisation intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau, de trop-plein,
- ✓ canalisation intérieure de trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier,
- ✓ canalisation intérieure de circuit d'eau de chauffage individuel,
- ✓ groupe de sécurité des ballons d'eau chaude,
- ✓ siphon,
- ✓ réducteur de pression intérieur.

7.2 CE QUI N'EST PAS ASSURE

En complément des Exclusions Communes de l'Article 4, 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, du chauffage au sol,
- ✗ les Fuites d'eau sur les appareillages non listés dans le paragraphe Ce qui est assuré,
- ✗ 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,
- ✗ les Dommages matériels causés par l'eau,
- ✗ Les Fuites d'eau causées par le gel, excepté les Fuites d'eau causées par le gel à l'intérieur du Domicile
- ✗ toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau,
- ✗ les frais encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution d'eau ou par AXA de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance,

- * le remplacement de canalisation qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,
- * les frais liés à une recherche de fuite d'eau
- * Les Dommages matériels aux biens et Installations ne donnent lieu à aucune indemnisation.

8. GARANTIE 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 des installations.

8.1 CE QUI EST ASSURE

8.1.1 Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts **dans les limites indiquées au tableau des garanties** contre toutes Fuites de gaz, définie comme toute perte de fluide/gaz, survenant sur un des éléments (canalisation, flexible, robinet) constituant l'Installation de gaz naturel, définie comme toute canalisation d'alimentation en gaz naturel, destinée à un usage privé, et comprise entre le compteur général d'alimentation en gaz et les joints de raccordement des appareils alimentés en gaz.

8.1.2 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.

8.2 CE QUI N'EST PAS ASSURE

En complément des Exclusions Communes à toutes les garanties de l'Article 9, 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 de gaz sur les canalisations qui relèvent d'une co-propriété, du chauffage au sol,
- * les Fuites de gaz sur les appareillages non listés dans le paragraphe Ce qui est assuré,
- * 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,

9. ASSISTANCE CHAUFFAGE (CHAUDIÈRES /CHAUFFE EAU / CHAUFFE BAIN/ POMPES A CHALEUR/ CLIMATISATION/ RADIATEURS ELECTRIQUES)

9.1 CE QUI EST ASSURE

9.1.1 Appareils couverts

Sont couverts **dans les limites indiquées au TABLEAU DES GARANTIES** les Appareils de Chauffage (les Chaudières, y compris les Chaudières dont le ballon d'eau chaude est intégré, Chauffe-eau ou Chauffe bain à usage 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 Client doit pouvoir justifier de l'entretien obligatoire de son appareil de climatisation.

- ✓ **Radiateurs électriques**

9.1.2 Déplacement, Pièces et main d'œuvre

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

- Qu'ils aient moins de quinze (15) ans à compter de la date de fabrication ;
- Qu'ils soient agréés en France par la norme NF ;
- Qu'ils ne bénéficient plus d'aucune garantie légale et/ou contractuelle à la date de déclaration du Sinistre ;
- Qu'ils aient un usage exclusivement domestique et soient situés au Domicile du Bénéficiaire ;
- Qu'ils utilisent exclusivement des combustibles fiouls, gazeux ou électriques et dont la puissance est supérieure à 12 kW pour la climatisation et inférieure ou égale à 70kW pour les autres appareils (sauf climatisation).

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

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

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

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

Sont couverts dans les limites indiquées au tableau des garanties les appareils 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 ou Chauffe bain à gaz** :
 - Du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil),
 - De la pompe (si incorporé dans l'appareil),
 - Des organes de régulation (si incorporé dans l'appareil),
 - De la sécurité de la ventilation mécanique contrôlée de la chaudière (si incorporée à l'appareil),
 - Des débits de gaz et réglage,
 - Des systèmes électriques,
 - Des dispositifs de sécurité de 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.

9.1.3 Pièces prises en charge

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

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

9.2 CE QUI N'EST PAS ASSURE

En complément des Exclusions Communes à toutes les garanties de l'article 9 , 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 appareils pour lesquels les originaux des carnets d'entretien ne peuvent être produits lors de l'Intervention du Prestataire agréé,
- * toute intervention autre que la simple mise en sécurité de l'appareil dont la dernière visite d'entretien réalisée par un technicien agréé date de plus de 12 mois ou 24 mois pour les pompes à chaleur ou dont le carnet d'entretien n'est pas à jour ou n'est pas conforme aux prescriptions du fabricant,
- * les Interventions, autre que la simple mise en sécurité de l'appareil, lorsque le Prestataire agréé estime la chaudière non réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces,
- * toute intervention qui relève de l'entretien annuel obligatoire conformément aux normes AFNOR NF X50-10 ou NF X50-011,
- * 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,
- * le ramonage et les pièces des conduits de fumées ainsi que le pot de purge, 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), 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,
- * 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,
- * l'entretien et le dépannage des dispositifs extérieurs à la pompe à chaleur (régulation, pompe etc...),
- * l'intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière ou de la pompe à chaleur,
- * l'intervention nécessitant le remplacement du ballon d'eau chaude sanitaire,
- * la réfection du briquetage de la chaudière,
- * la réfection des points de fixation,
- * toute intervention sur les cuves et ballons de réserve d'eau chaude des cumulus et des appareils,
- * toute intervention sur les vases d'expansion,
- * les dysfonctionnements résultant de l'entartement des appareils.

10. ASSISTANCE VITRERIE

10.1 CE QUI EST ASSURE

10.1.1 Déplacement, pièces et main-d'œuvre

Sont exclusivement couverts, **dans les limites indiquées au TABLEAU DES GARANTIES**, les Bris de vitre du Domicile affectant les éléments de vitrerie des portes, des fenêtres, des portes fenêtres donnant sur l'extérieur du Domicile, résultant :

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

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

10.2.1 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.

10.2 CE QUI N'EST PAS ASSURE

En complément des Exclusions Communes à toutes les garanties de l'Article 9, ne sont pas couverts :

- ✗ Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evènements générateurs » ;
- ✗ 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,
- ✗ la cave ou la véranda ne communiquant pas avec le Domicile.

11. ASSISTANCE SERRURERIE

11.1 CE QUI EST ASSURE

11.1.1 Déplacement pièces et main d'œuvre

En cas d'impossibilité d'entrer ou de sortir de votre Domicile consécutivement à la perte, au Vol ou au bris de vos clés, à un dysfonctionnement de la serrure lié à l'usure ou à une tentative d'effraction ou de vandalisme, AXA organise et prend en charge **dans les limites indiquées au TABLEAU DES GARANTIES** l'Intervention d'un Prestataire agréé.

11.1.2 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,

- La porte de garage si elle constitue votre unique point d'entrée à votre Domicile,
- des portes d'entrée,
- des portes fenêtres.

11.2 CE QUI N'EST PAS ASSURE

En complément des Exclusions Communes à toutes les garanties de l'Article 9, ne sont pas couverts :

- ✗ Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ;
- ✗ Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- ✗ les interventions sur des éléments situés hors du Domicile ;
- ✗ toute intervention sur les portes de garage, box, portail automatique ou non, si elle 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, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores, la cave ou la véranda ne communiquant pas avec le Domicile.

12. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

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

- ✗ tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du contrat d'effet de votre souscription ;
- ✗ tout événement survenant dans un Domicile resté inoccupé plus de 60 jours consécutifs ;
- ✗ les conséquences d'événements climatiques, d'orages, de la foudre, du gel, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements provoqués par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, et / ou par une Catastrophe technologique ;
- ✗ les conséquences d'effets nucléaires radioactifs ;
- ✗ 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 ;
- ✗ tous Sinistres couverts au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978).
- ✗ Aménagements et embellissements
- ✗ 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 ;
- ✗ tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.
- ✗ Accessibilité et sécurité
- ✗ tout ou partie de l'Installation couverte, les Pièces couvertes dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire agréé, et / ou l'exercice de sa profession dans de conditions normales de sécurité ;
- ✗ les frais de réparation ou de remplacement si le Prestataire agréé est dans l'incapacité de réparer les Installations couvertes, les Pièces couvertes du fait de leur ancienneté et/ ou de leur usure ;
- ✗ tout Evènement générateurs résultant directement ou indirectement de la vétusté de votre Installation électrique privative et / ou d'une des pièces le composant ;
- ✗ toutes Intervention et / ou Prises en charge consécutive à un dommage ou rouille causé par une utilisation incorrecte d'un matériel d'entretien, ou de toutes substances quelconques, par le Bénéficiaire.
- ✗ Défaut d'entretien ou faute
- ✗ tout Evènement générateur, ainsi que leurs conséquences, causé par :
- ✗ Mise en conformité
- ✗ tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par la modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession ou les instructions du fabricant ;
- ✗ toutes Interventions et prises en charge résultant d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur ;
- ✗ tous travaux de réparation [en dehors de l'intervention de notre Prestataire agréé], de renouvellement ou de mise en conformité des Pièces prises en charge et Installations couvertes au titre de chacune des garanties ;
- ✗ 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] ;
- ✗ Tous dommage et/ou Evènement générateurs résultant directement ou indirectement de travaux en cours commencé avant l'Intervention du Prestataire ;

- ✗ toutes demandes visant à la mise en conformité des appareils, installations et pièces couvertes par un des garanties du présent contrat;
- ✗ 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
- ✗ les Evènements générateurs causées par une non remise en état de l'installation à la suite d'une première Intervention d'AXA ;
- ✗ les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif ;
- ✗ 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 ;
- ✗ les interruptions de fourniture d'électricité, d'eau ou de gaz consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution ;
- ✗ 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 :

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

13. GENERALITES

Sanctions en cas de fausse déclaration

13.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

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

13.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

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

13.3 Limitation de responsabilité

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

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

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

13.4 Subrogation dans les droits et actions de l'Assuré

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

13.5 Protection des données personnelles

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

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 ;

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 ;

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 ;

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 ;

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

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.

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

AXA

6, rue André Gide 92320 Châtillon

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-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

11.1 Réclamations et médiation

En cas de réclamation concernant le contrat, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur à votre Agence de location ou à AXA aux adresses indiquées ci-dessous.

Afin de faciliter le traitement de la demande, nous vous invitons à privilégier :

Pour les demandes en lien avec :

- la souscription et la gestion du contrat :

Pinkassur – Service réclamation

63 rue Lanvaux – 77 700 – Magny-le-Hongre

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « Contact » : <https://www.pinkassur.net/contact/>

- La fourniture des prestations et le contenu des documents contractuels :

AXA - Service Gestion Relation Clientèle

6, rue André Gide - 92320 CHATILLON.

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact

AXA et Pinkassur s'engagent à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables, sauf si une réponse est apportée dans ce délai. Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois.

Dès deux (2) mois à compter de la première réclamation écrite, vous pouvez 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.

14. Autorité de contrôle

AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCE est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR), située - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

15. Loi applicable- Compétence judiciaire

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