



## CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT

### VATTENFALL ASSISTANCE PARTICULIERS 0803681

#### A QUOI CORRESPOND VOTRE CONTRAT VATTENFALL ASSISTANCE PARTICULIERS ?

Le Contrat VATTENFALL ASSISTANCE PARTICULIERS est un Contrat d'assurance régi par le Code des assurances français.

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

Le Contrat VATTENFALL ASSISTANCE PARTICULIERS est **assuré par INTER PARTNER ASSISTANCE**, société anonyme de droit belge au capital de 130 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, **prise au travers de sa succursale française** immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon, ci-après dénommée « AXA Assistance ».

Il est **proposé par l'intermédiaire** de **VATTENFALL ENERGIES** société anonyme au capital social de 10 000 000 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 421 550 823, immatriculée en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance de SPB au registre des intermédiaires en assurance sous le numéro 19005075 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), dont le siège social est situé 26 Rue Gallieni, 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT.

Et **souscrit par l'intermédiaire** de **SPB** : société par actions simplifiée au capital de 1 000 000 euros, société de courtage d'assurance immatriculée en qualité de courtier en assurance auprès du registre des Intermédiaires en Assurance ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 002 642, immatriculée au RCS du Havre sous le numéro 305 109 779 et dont le siège est situé 71, Quai Colbert 76600 LE HAVRE.

#### DE QUOI EST COMPOSE VOTRE CONTRAT ?

Votre Contrat VATTENFALL ASSISTANCE PARTICULIERS est composé des :

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

#### QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT ?

Le Contrat VATTENFALL ASSISTANCE PARTICULIERS a, selon la Formule souscrite, pour objet de vous apporter une aide visant à rétablir la fourniture en électricité, en eau ou, en gaz de votre habitation en cas de panne d'électricité, de fuite d'eau ou d'engorgement, ou de fuite de gaz.

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

Pour bénéficier des garanties de votre Contrat, vous **devez contacter immédiatement AXA Assistance au :**

**01 55 92 14 81**

(24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, avant de prendre l'initiative d'avancer des frais).

**L'organisation d'une Intervention sans l'accord préalable d'AXA Assistance ne peut donner lieu à aucun remboursement.**

#### QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER EN CAS DE CHANGEMENT DE DOMICILE OU DE CHANGEMENT DE FORMULE ?

En cas de déménagement ou si vous souhaitez changer de Formule, vous devez contacter SPB par écrit (SPB - Vattenfall - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex) ou par mail ([vattenfall@spb.eu](mailto:vattenfall@spb.eu)), la prise d'effet des garanties de la nouvelle Formule est subordonnée au paiement de la première prime correspondante et, le cas échéant, assujéti au délai de carence, dès lors que cette modification engendre une adjonction de garantie.

## ARTICLE 1. DEFINITIONS

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

- « **Assurés[s]** » : désigne le Souscripteur, son conjoint, son concubin ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ainsi que ses descendants au premier degré âgés de moins de 25 ans et fiscalement à charge, domiciliés en France ;
- « **Chauffagiste** » : professionnel intervenant dans le domaine du gaz, auquel AXA Assistance fait appel pour intervenir chez l'Assuré en cas de sinistre.
- « **Contrat** » : désigne le présent contrat d'assurance et d'assistance composé des Conditions générales et des Conditions Particulières telles que définies en préambule.
- « **Délai de carence** » : période pendant laquelle les garanties ne sont pas applicables. Le délai de carence commence à courir à la date de la Souscription.
- « **Domicile** » : lieu de résidence principale et habituelle du Souscripteur tel que déclaré sur les Conditions Particulières. Il est situé en France.
- « **Echéance annuelle** » : désigne la date anniversaire de la date d'effet de la souscription au Contrat.
- « **Electricien** » : professionnel intervenant dans le domaine de l'électricité, auquel AXA Assistance fait appel pour intervenir chez l'Assuré en cas de sinistre.
- « **Engorgement** » : obstruction totale des canalisations d'évacuation des eaux usées présentant à court terme des risques évidents pour l'Habitation.
- « **Evènements garantis** » : désigne les événements fortuits couverts par le présent Contrat soit, selon la Formule souscrite : la Panne d'électricité, la Fuite d'eau ou l'Engorgement, la Fuite de gaz.
- « **Force Majeure** » : événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.
- « **France** » : désigne la France métropolitaine, hors îles.
- « **Fuite d'eau** » : désigne un écoulement d'eau à débit constant sur l'Installation de plomberie, visible à l'œil nu et qui résulte d'une action soudaine et imprévisible, d'une cause extérieure indépendante de l'Assuré et qui présente à court terme des risques évidents pour l'Habitation. Une facture anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne alors que tous les robinets sont fermés ne constituent pas la preuve d'une Fuite d'eau.
- « **Fuite de gaz** » : désigne un écoulement de fluide, de gaz sur l'Installation intérieure de gaz.
- « **Habitation** » : désigne la maison individuelle (à l'exclusion de toute multipropriété en temps partagé, de tout mobil home) dont le Souscripteur est propriétaire ou locataire, situé en France, desservie par une voie carrossable et désigné par son adresse sur les Conditions Particulières, constitué de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci (véranda, garage, toute autre annexe utilisée à des fins domestiques) à l'exclusion des locaux à usage professionnel.
- « **Installation électrique intérieure** » : désigne l'installation individuelle privative d'électricité à 220 volts d'un Assuré située dans son Habitation et destinée à son usage privatif. L'Installation individuelle privative d'électricité de l'Assuré se situe à l'aval du branchement, aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office.
- « **Installation intérieure de gaz** » : désigne l'installation individuelle privative de gaz d'un Assuré située dans son Habitation et destinée à son usage privatif. L'Installation individuelle privative de gaz de l'Assuré se situe à l'aval du compteur général d'alimentation en gaz et jusqu'aux points de raccordements des appareils alimentés en gaz.
- « **Installation extérieure de plomberie** » : désigne l'installation individuelle privative de plomberie installée sur les Terrains attenants à l'Habitation d'un Assuré et constituée des canalisations d'alimentation générale en eau située en aval du compteur général d'eau et à l'extérieur des murs de façade, ainsi que des canalisations d'évacuation, c'est-à-dire de collecte des eaux usées (toilettes, cuisine, salle de bains, vidange de machine) situées à l'extérieur du mur de façade et jusqu'au raccordement au réseau collectif d'évacuation (égouts).
- « **Installation intérieure de plomberie** » : désigne l'installation individuelle privative de plomberie d'un Assuré située dans son Habitation

et destinée à son usage privatif. L'Installation individuelle privative de plomberie de l'Assuré se situe à partir et à l'aval du robinet d'arrêt général intérieur. Pour les maisons individuelles non équipées de robinet d'arrêt général intérieur, l'Installation individuelle privative de plomberie de l'Assuré se situe à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur de façade.

- « **Intervention** » : opération par laquelle un Electricien, un Plombier ou un Chauffagiste se rend à l'adresse de l'Habitation pour effectuer un diagnostic portant sur une Panne d'électricité, une Fuite d'eau, un Engorgement ou une Fuite de gaz avant de procéder à un dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées au présent Contrat.
- « **Formule** » : désigne un ensemble de garanties, chaque Souscripteur bénéficie uniquement des garanties incluses dans la Formule qu'il a souscrit, telle qu'indiqué sur les Conditions particulières, selon les combinaisons suivantes :

Garanties Formules	Formule Electricité - n°080368101	Formule Electricité Gaz, Plomberie Appartement - n°080368102	Formule Electricité, Gaz, Plomberie Maison - n°080368103
Assistance Electricité	✓	✓	✓
Assistance Gaz		✓	✓
Assistance Plomberie Intérieure		✓	✓
Assistance Plomberie Extérieure			✓

- « **Panne** » : Dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure provoquant une interruption de fourniture en électricité.
- « **Plombier** » : professionnel intervenant dans le domaine de la plomberie auquel AXA Assistance fait appel pour intervenir chez l'Assuré en cas de sinistre.
- « **Souscripteur** » : désigne la personne physique qui agit en dehors de son activité professionnelle et est nommément désignée comme telle sur les Conditions Particulières. Le Souscripteur s'engage à payer les primes afférentes au présent Contrat.

- « **Terrains attenants** » : le jardin, la terrasse ou tout autre terrain attenant à l'Habitation.
- « **Territorialité** » : Les garanties s'exercent en France métropolitaine, hors îles.

## ARTICLE 2. GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRICITE

*La garantie est acquise quelle que soit la Formule souscrite par le Souscripteur.*

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

### 2.1 Télédagnostic

AXA Assistance met à disposition des Assurés un service d'assistance téléphonique à un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par les Assurés concernant la Panne d'électricité et l'Installation électrique intérieure.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter de rétablir l'électricité ou, à défaut, isoler le secteur de la Panne.

### 2.2 Plafonds d'Intervention

L'intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre - **est garantie dans la limite de 400 € TTC par Intervention.**

S'il résulte des constatations faites par l'Electricien que l'Intervention n'est pas garantie comme hors du périmètre de la garantie ou exclue, l'Assuré et l'Electricien restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

### 2.3 Intervention dans l'Habitation

#### 2.3.1 Délais d'intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédagnostic reste infructueux, AXA Assistance informe les Assurés dans un délai maximal de deux (2)

heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'Intervention d'un Electricien.

En cas d'urgence, AXA Assistance fait le nécessaire pour que l'Intervention sur place soit réalisée dans la demi-journée ouvrée qui suit la fin de la conversation téléphonique avec le Souscripteur, en fonction des disponibilités de ce dernier, soit :

- En cas d'appel entre 8h00 et 16h00, l'Intervention aura lieu dans les 4 heures qui suivent l'appel du Souscripteur ;
- En cas d'appel entre 16h00 et 20h00, l'Intervention aura lieu le lendemain matin entre 8h00 et 12h00 ;
- En cas d'appel entre 20h00 et 8h00, l'Intervention aura lieu dans l'après-midi, entre 12h00 et 20h00.

### 2.3.2 Modalités de réalisation des Interventions

L'Electricien procède à :

- Un diagnostic visuel de l'Installation intérieure électrique,
- La recherche de la Panne d'électricité,
- La vérification que la Panne d'électricité entre dans le périmètre de la garantie, qu'elle ne fait pas l'objet d'une exclusion ou que les montants évalués pour effectuer le dépannage sont couverts intégralement par la garantie. En cas de risque de dépassement du Plafond d'Intervention défini à l'article 2.2, il en informe les Assurés,
- L'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de l'appareil électrique défectueux.

Lors de l'Intervention, l'Electricien détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, **dans la limite du Plafond d'Intervention défini à l'article 2.2.**

Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture d'électricité ou la mise en sécurité des Habitations, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention.

Ces pièces dont le remplacement est garanti sont : les fusibles et porte-fusibles, les appareillages de base

(interrupteur de commande, les prises monophasées, les prises triphasées et câbles), le disjoncteur divisionnaire, le disjoncteur différentiel ou l'interrupteur différentiel **à l'exclusion de toute autre pièce.**

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées seront remplacées par des pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation électrique intérieure.

**Si l'Electricien estime que l'état général de l'Installation intérieure électrique ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation électrique intérieure. De même, si l'état général de l'Installation ne permet pas à l'Electricien de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.**

### 2.3.3 Rédaction du bulletin d'intervention

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

### 2.3.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution des garanties bénéficient d'une garantie contractuelle de trois (3) mois – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention.

## 2.4 Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance électricité

### Sont exclues de la garantie les Interventions :

- **Nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées, faux plafonds, cloisons) pour accéder aux éléments des Installations électrique intérieure,**
- **Pour des Pannes consécutives à une insuffisance de la puissance souscrite par les Assurés,**

- Pour des Pannes affectant des Installations faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par le CONSUEL (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'électricité),
- Pour des Pannes affectant une Installation électrique intérieure ne permettant pas à l'Electricien de procéder à l'Intervention en toute sécurité,
- Pour des Pannes causées ou provoquées intentionnellement l'Assuré ou avec sa complicité,
- Pour des Pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- Pour des Pannes d'électricité couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),
- Pour des Pannes ayant pour origine une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité,
- Pour des Pannes répétitives causées par une non-remise en état de l'Installation électrique à la suite d'une première Intervention.

- Sur les canalisations intérieures d'alimentation en gaz,
- Sur le flexible de raccordement des appareils alimentés en gaz,
- Sur le robinet (joint inclus) d'arrêt de la canalisation d'alimentation générale,
- Sur le robinet (joint inclus) de raccordement aux appareils alimentés en gaz,
- Sur le robinet (joint inclus) de raccordement aux appareils de chauffage au gaz.

### 3.2 Plafonds d'Intervention

L'intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre - **est garantie dans la limite de 400 € TTC par Intervention.**

S'il résulte des constatations faites par le Chauffagiste que l'Intervention n'est pas garantie comme hors du périmètre de la garantie ou exclue, l'Assuré et le Chauffagiste restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

## ARTICLE 3. GARANTIE D'ASSISTANCE DE GAZ

*La garantie est acquise lorsque le Souscripteur a souscrit la Formule 2 ou 3.*

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

Dès la suspicion de la Fuite de gaz, l'Assuré doit immédiatement et impérativement faire intervenir la compagnie de distribution de gaz ou les services de secours qui procéderont à la mise en sécurité de l'Installation intérieure de gaz.

### 3.1 Périmètre de la garantie

La garantie d'assistance gaz couvre exclusivement les Fuites de gaz survenues :

### 3.3 Télédagnostic

AXA Assistance met à disposition des Assurés un service d'assistance téléphonique à un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par les Assurés concernant la Fuite de gaz.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter d'isoler le secteur de la Fuite de gaz.

### 3.4 Intervention dans l'Habitation

#### 3.4.1 Délais d'intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédagnostic reste infructueux, AXA Assistance informe les Assurés dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'Intervention d'un Chauffagiste.



En cas d'urgence, AXA Assistance fait le nécessaire pour que l'Intervention sur place soit réalisée dans la demi-journée ouvrée qui suit la fin de la conversation téléphonique avec le Souscripteur, en fonction des disponibilités de ce dernier, soit :

- En cas d'appel entre 8h00 et 16h00, l'Intervention aura lieu dans les 4 heures qui suivent l'appel du Souscripteur ;
- En cas d'appel entre 16h00 et 20h00, l'Intervention aura lieu le lendemain matin entre 8h00 et 12h00 ;
- En cas d'appel entre 20h00 et 8h00, l'Intervention aura lieu dans l'après-midi, entre 12h00 et 20h00.

### 3.4.2 Modalités de réalisation des Interventions

Le Chauffagiste procède à :

- Un diagnostic visuel de l'Installation intérieure de gaz,
- La recherche de la Fuite de gaz,
- La vérification que la Fuite de gaz entre dans le périmètre de la garantie, qu'elle ne fait pas l'objet d'une exclusion ou que les montants évalués pour effectuer le dépannage sont couverts intégralement par la garantie. En cas de risque de dépassement du **Plafond d'Intervention défini à l'article 3.2**, il en informe les Assurés,
- L'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de la canalisation défectueuse.

Lors de l'Intervention, le Chauffagiste détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, **dans la limite des plafonds définis à l'article 3.2.**

Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture de gaz ou la mise en sécurité des Habitations, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention. Ces pièces dont le remplacement est garanti sont les joints de canalisations intérieures d'alimentation en gaz, les robinets d'arrêt, les flexibles de raccordement **à l'exclusion de toute autre pièce.**

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées seront remplacées par des pièces de gamme standard

disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation intérieure de gaz.

**Si le Chauffagiste estime que l'état général de l'Installation intérieure de gaz ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation intérieure de gaz. De même, si l'état général de l'Installation ne permet pas au Chauffagiste de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.**

### 3.4.3 Rédaction du bulletin d'intervention

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

### 3.4.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution des garanties bénéficient d'une garantie contractuelle de trois (3) mois – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention.

### 3.5 **Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance gaz**

**Sont exclues de la garantie les Interventions :**

- **causé par un gaz défectueux,**
- **sur les appareils alimentés en gaz, les citernes de gaz et leurs canalisations, les bouteilles de gaz et les détendeurs,**
- **sur les Installations non conformes,**
- **sur les flexibles non conformes ou dont la date de péremption est dépassée,**
- **Pour des Fuites de gaz causées ou provoquées intentionnellement par le cuisiniste qui installe la cuisine, le Bénéficiaire ou avec sa complicité, ou provoquées par le non-paiement des factures à l'entreprise de distribution de gaz,**
- **Pour des Fuites de gaz causées ou provoquées par une catastrophe**

naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;

- Pour des Fuites de gaz couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),
- Pour des Fuites de gaz ayant pour origine une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport de gaz,
- Pour des Fuites de gaz répétitives causées par une non-remise en état de l'Installation intérieure de gaz à la suite d'une première Intervention,
- Pour des Fuites de gaz survenues après que la compagnie de distribution de gaz ait averti l'Assuré de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de Fuites de gaz,
- Le remplacement de canalisation ou de circuit d'alimentation ou de l'ensemble de l'Installation en gaz qui découle d'une mise en conformité avec les dispositions légales ou réglementaires.

#### ARTICLE 4. GARANTIE D'ASSISTANCE PLOMBERIE INTERIEURE

*La garantie est acquise lorsque le Souscripteur a souscrit la Formule 2 ou 3.*

La garantie consiste, en cas de Fuite d'eau ou d'Engorgement affectant l'Installation intérieure de plomberie de l'Assuré, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.

##### 4.1 Périmètre de la garantie

La garantie d'assistance plomberie couvre exclusivement les Fuites d'eau et les Engorgements survenus :

- Sur les canalisations intérieures d'alimentation en eaux, y compris les joints, et jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménager de l'Habitation ;
- Sur les canalisations intérieures d'évacuation des eaux, y compris les joints ;

- Sur les canalisations de trop-plein percé de baignoire, lavabo, bidet, évier et WC;
- Sur le siphon PVC ou métal;
- Sur le ballon d'eau chaude électrique percé (prise en charge de la vidange uniquement);
- Sur les appareils sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, WC, évier, robinetterie, cumulus) ;
- Sur le groupe de sécurité du ballon d'eau chaude électrique;
- Sur le joint de sortie de la cuvette des WC;
- Sur les robinets d'arrêt de la chasse d'eau;
- Sur le joint et le robinet de l'appareil à effet d'eau (lave-vaisselle et lave-linge);
- Sur le circuit d'eau du chauffage individuel;
- Sur le robinet d'arrêt de la chaudière;
- Sur le joint ou le té de réglage des radiateurs de chauffage individuel.

##### 4.2 Plafonds d'Intervention

L'intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre - **est garantie dans la limite de 1 000 € TTC par Intervention.**

S'il résulte des constatations faites par le Plombier que l'Intervention n'est pas garantie comme hors du périmètre de la garantie ou exclue, l'Assuré et le Plombier restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liées à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

##### 4.3 Télédagnostic

AXA Assistance met à disposition des Assurés un service d'assistance téléphonique à un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par les Assurés concernant la Fuite d'eau ou l'Engorgement et l'Installation de plomberie.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter d'isoler le secteur de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement.

## 4.4 Intervention dans l'Habitation

### 4.4.1 Délais d'intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédiagnostic reste infructueux, AXA Assistance informe les Assurés dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'Intervention d'un Plombier.

En cas d'urgence, AXA Assistance fait le nécessaire pour que l'intervention sur place soit réalisée dans la demi-journée ouvrée qui suit la fin de la conversation téléphonique avec le Souscripteur, en fonction des disponibilités de ce dernier, soit :

- En cas d'appel entre 8h00 et 16h00, l'Intervention aura lieu dans les 4 heures qui suivent l'appel du Souscripteur ;
- En cas d'appel entre 16h00 et 20h00, l'Intervention aura lieu le lendemain matin entre 8h00 et 12h00 ;
- En cas d'appel entre 20h00 et 8h00, l'Intervention aura lieu dans l'après-midi, entre 12h00 et 20h00.

### 4.4.2 Modalités de réalisation des Interventions

Le Plombier procède à :

- Un diagnostic visuel de l'Installation intérieure de plomberie,
- La recherche de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement,
- La vérification que la Fuite d'eau ou l'Engorgement entre dans le périmètre de la garantie, qu'elle ne fait pas l'objet d'une exclusion ou que les montants évalués pour effectuer le dépannage sont couverts intégralement par la garantie. En cas de risque de dépassement du **Plafond d'Intervention définis à l'article 4.2**, il en informe les Assurés,
- L'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de la canalisation défectueuse.

Lors de l'Intervention, le Plombier détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, **dans la limite des plafonds définis à l'article 4.2.**

Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture d'eau ou la mise en sécurité des Habitations, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention. Ces pièces dont le remplacement est garanti sont les joints de canalisations intérieures d'alimentation et d'évacuation d'eau, joint de sortie de cuvette de WC, joint de chasse d'eau de WC, joint de raccordement aux appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge), robinet d'arrêt des appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge), robinet d'arrêt intérieur d'alimentation général en eau, robinet d'arrêt de chasse d'eau de WC, robinet ou té de réglage de chauffage individuel, tuyau de canalisation intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau, siphon PVC ou métal, tuyau de canalisation de trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier, tuyau de circuit d'eau de chauffage individuel, groupe de sécurité des ballons d'eau chaude robinet d'arrêt de la chaudière **à l'exclusion de toute autre pièce.**

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées seront remplacées par des pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation de plomberie.

**Si le Plombier estime que l'état général de l'Installation intérieure de plomberie ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation intérieure de plomberie. De même, si l'état général de l'Installation ne permet pas au Plombier de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.**

### 4.4.3 Rédaction du bulletin d'intervention

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

### 4.4.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution des garanties bénéficient d'une garantie d'un (1) an – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention.



#### 4.4.5 Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance plomberie

Sont exclues de la garantie les Interventions :

- Sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété ;
- Sur les canalisations de chauffage au sol ;
- Sur les appareils sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, WC, évier, robinetterie, cumulus) ;
- Sur les corps de chauffe (radiateurs), pompe à chaleur, chauffage solaires, chaudières ;
- Sur les pompes, réducteurs de pression, détendeurs, adoucisseurs d'eau ;
- Sur les systèmes de climatisation ;
- Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements causés ou provoqués intentionnellement par le Souscripteur, l'Assuré ou avec leur complicité, ou provoqués par le non-paiement des factures à l'entreprise de distribution ;
- Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements causés ou provoqués par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n°82-600 du 13 juillet 1982 ;
- Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements couverts au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978) ;
- Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements ayant pour origine une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'eau ;
- Les frais liés à une recherche de Fuite d'eau ;
- Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements répétitifs causés par une non-remise en état de l'Installation intérieure de plomberie à la suite d'une première Intervention.

#### ARTICLE 5. GARANTIE D'ASSISTANCE PLOMBERIE EXTERIEURE

*La garantie est acquise lorsque le Souscripteur a souscrit la Formule 3.*

Les garanties consistent en cas de Fuite d'eau ou d'Engorgement affectant l'Installation extérieure

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

#### 5.1 Périmètre de la garantie

La garantie d'assistance Plomberie extérieure couvre exclusivement les Fuites d'eau et Engorgements survenus :

- Sur le circuit d'alimentation d'eau :
  - Fuite d'eau sur la canalisation,
  - Fuite sur joint de parcours de la canalisation,
  - Fuite sur robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau.
- Sur le circuit d'évacuation d'eau :
  - Fuite d'eau sur les canalisations extérieures,
  - Fuite sur joint de parcours des canalisations,
  - Engorgement des canalisations.

Dans le cas où l'événement garanti survient sur une portion de la canalisation d'évacuation d'alimentation extérieure des eaux usées ou sur une portion de la canalisation d'alimentation extérieure en eau située sur un terrain faisant l'objet d'une servitude, le Plombier n'intervient qu'après la signature, par le Souscripteur d'une décharge indiquant qu'il a réalisé les formalités nécessaires pour obtenir l'autorisation d'effectuer les réparations conformément aux conditions et limites du Contrat.

#### 5.2 Plafonds d'Intervention

L'intégralité des frais des Interventions - déplacement, pièces et main-d'œuvre - **est garantie dans la limite de 3 000 € TTC par Intervention.**

S'il résulte des constatations faites par le Plombier que l'Intervention n'est pas garantie comme hors du périmètre de la garantie ou exclue, l'Assuré et le Plombier restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liées à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

### 5.3 Télédiagnostic

AXA Assistance met à disposition des Assurés un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par les Assurés concernant la Fuite d'eau ou l'Engorgement et l'Installation de plomberie extérieure.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter d'isoler le secteur de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement Intervention dans l'Habitation.

### 5.4 Intervention dans l'Habitation

#### 5.4.1 Modalité de réalisation des Interventions

Le Plombier procède à :

- Un diagnostic visuel de l'Installation extérieure de plomberie.
- La recherche de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement.
- La vérification que la Fuite d'eau ou l'Engorgement entre dans le périmètre de la garantie, qu'elle ne fait pas l'objet d'une exclusion ou que les montants évalués pour effectuer le dépannage sont couverts intégralement par la garantie. En cas de risque de dépassement du **plafond d'Intervention défini à l'article 5.2.**, il en informe les Assurés.
- L'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de la canalisation défectueuse.

Lors de l'Intervention, le Plombier détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, dans la **limite du Plafond défini à l'article 5.2.**

Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture d'eau ou la mise en sécurité des Habitations, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention. Ces pièces dont le remplacement est garanti sont les robinets d'arrêt, raccords, tés et joints, tuyaux de canalisation d'alimentation et d'évacuation d'eau **à l'exclusion de toute autre pièce.**

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées seront remplacées par des pièces de gamme standard

disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation de plomberie extérieure.

#### 5.4.2 Rédaction d'un bulletin d'Intervention

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

#### 5.4.3 Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance plomberie

##### **Sont exclues de la garantie les Interventions :**

- **Sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété,**
- **Sur les canalisations de chauffage au sol,**
- **Sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, chaudières,**
- **Sur les pompes, réducteurs de pression, détendeurs, adoucisseurs d'eau,**
- **Sur les systèmes de climatisation,**
- **Sur les gouttières situées à l'extérieur de l'Habitation,**
- **Sur la piscine et tous ses éléments de fonctionnement et de décoration,**
- **Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements causés ou provoqués intentionnellement par l'Assuré ou avec sa complicité, ou provoqués par le non-paiement des factures à l'entreprise de distribution d'eau,**
- **Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements causés ou provoqués par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;**
- **Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements couverts au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),**
- **Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements ayant pour origine une**

défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'eau,

- Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements répétitifs causés par une non-remise en état de l'Installation intérieure de plomberie à la suite d'une première Intervention.

#### **ARTICLE 6. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES**

**Ne pourra donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni à quelque remboursement ou indemnisation que ce soit :**

- **Tout événement et tout dommage provoqué par un acte intentionnel ou une faute dolosive de l'Assuré ;**
- **Tout événement survenu pendant une période d'inoccupation supérieure à 60 jours consécutifs de l'Habitation dont le Souscripteur est le propriétaire ou le locataire ;**
- **Les conséquences d'événements climatiques tels que tempêtes, ouragans, inondations, tremblements de terre, affaissement ou glissement du sol, y compris les conséquences des orages, de la foudre, du feu ou d'une explosion ;**
- **Tout défaut, dommage ou mise hors service de l'Installation, causé par la négligence, le mauvais entretien, la malveillance ou la modification de l'Installation, imputable à l'inobservation volontaire et inexcusable des règles de l'art définies dans les documents techniques édictés par les organismes compétents à caractère officiel ou les organismes professionnels.**
- **Les Pannes répétitives causés par une non remise en état de l'installation à la suite d'une première Intervention;**
- **Les conséquences d'effets nucléaires radioactifs;**
- **Les dommages causés par des explosifs détenus par l'Assuré ;**
- **La réfection des revêtements de sol ou des ornements lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à l'Installation;**
- **Tout démontage des parties encastrées de mobiliers ou de tout autre élément;**

- **Toute partie de l'Installation dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire;**

- **Les frais non justifiés par des documents originaux.**

#### **ARTICLE 7. LIMITES DE RESPONSABILITE**

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

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

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

#### **ARTICLE 8. FAUSSE DECLARATION**

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

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

##### **8.2 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 des garanties du Contrat.

## ARTICLE 9. PRIME

### 9.1 Débiteur de la prime

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

### 9.2 Paiement de la prime

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans les Conditions Particulières, est réglée soit annuellement par chèque, soit mensuellement par prélèvement automatique le cinq (5) de chaque mois effectué par SPB pour le compte d'AXA Assistance, sur le compte bancaire désigné à cet effet sur le mandat de prélèvement SEPA signé par le Souscripteur.

Nonobstant ce qui précède, le prélèvement de la première prime a lieu le cinq (5) du mois M+1 qui suit la date de conclusion du Contrat.

### 9.3 Défaut de paiement

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

### 9.4 Modification de la prime

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

## ARTICLE 10. VIE DU CONTRAT

### 10.1 Durée du Contrat et tacite reconduction

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de la souscription définie ci-dessous et se renouvelle par tacite reconduction chaque année, sauf cessation dans l'un des cas prévus à l'article 10.8.

### 10.2 Date de souscription

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

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

### 10.3 Date d'effet et durée des garanties

Les garanties prennent effet à l'issue d'un **délai de carence de 30 jours calendaires** à compter de la Date de souscription telle que définie ci-dessus, sous réserve de l'encaissement effectif de la première prime et des portions de prime lorsque le paiement des fractionnées. Les garanties cessent en même temps que la Cessation du Contrat par l'un des cas prévus à l'article 10.7.

### 10.4 Pluralité d'assurances

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

- l'Assuré a souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;

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

Dans cette situation, l'Assuré peut exercer son droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à **SPB**, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

L'assureur est tenu de rembourser à l'Assuré la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de sa renonciation.

Si l'Assuré souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les conditions de renonciation prévues dans son contrat.

### 10.5 Cumul d'assurances

Conformément aux dispositions de l'article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat et dans le respect des dispositions de l'Article L.121- 1 du Code des assurances.

### 10.6 Droit de renonciation

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

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

En cas de renonciation de sa part, SPB remboursera, pour le compte d'AXA Assistance, à l'Assuré toutes les primes reçues de sa part sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard trente (30) jours à compter du jour où SPB est informée de sa décision de renonciation. SPB procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale.

L'exemple de formulaire de renonciation est à renvoyer soit par lettre à l'adresse postale : SPB 71 Quai Colbert - 76600 LE HAVRE ou par email (vattenfall@spb.eu) Exemple de formulaire :

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

---

#### FORMULAIRE DE RENONCIATION

Formulaire est à nous renvoyer soit par lettre à l'adresse postale : SPB 71 Quai Colbert - 76600 LE HAVRE soit par email (vattenfall@spb.eu).

A l'attention du Service Gestion de SPB.

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au contrat VATTENFALL ASSISTANCE PARTICULIERS, dont le N ° de souscription est le (XXXX).

Nom du souscripteur \_\_\_\_\_ Prénom du  
Souscripteur \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_ Signature du souscripteur \_\_\_\_\_

---

#### 10.6.1 Démarchage à domicile

Conformément à l'article L.112-9 du Code des assurances, « toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités ».

#### 10.6.2 Vente à distance

En cas de vente à distance, le Souscripteur/l'Assuré peut renoncer à son contrat dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de réception des Conditions générales, lesquelles sont présumées reçues par le Souscripteur/l'Assuré deux (2) jours ouvrés après la date de conclusion de la souscription. Si le Souscripteur/l'Assuré n'a pas reçu les documents dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de conclusion, il doit se rapprocher d'AXA Assistance.

## 10.7 Modifications de votre Contrat

### 10.7.1 Modification de Formule

Le Souscripteur doit informer SPB, par écrit à l'adresse : SPB- 71 Quai Colbert - 76600 LE HAVRE ou par email (vattenfall@spb.eu), de toute modification de Formule, la prise d'effet des garanties de la nouvelle Formule est subordonnée à l'encaissement effectif de la prime correspondante et assujettie au délai de carence leur correspondant dès lors que cette modification engendre une adjonction de garantie.

### 10.7.2 Autres modifications

Le Souscripteur doit informer SPB, par écrit à l'adresse : SPB - 71 Quai Colbert - 76600 LE HAVRE ou par email (vattenfall@spb.eu), de tout changement de nom et/ou des informations personnelles du Souscripteur et/ou de coordonnées du compte bancaire sur lequel la prime est prélevée.

## 10.8 Cessation du Contrat

Le Contrat prend fin dans les cas suivants.

- En cas d'utilisation par le Souscripteur de sa faculté de renonciation, à la date d'envoi de la lettre, le cachet de la porte faisant foi ;
- En cas de résiliation par le Souscripteur à tout moment. La demande doit être adressée à SPB, par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse : SPB - 71 Quai Colbert - 76600 LE HAVRE ou par email (vattenfall@spb.eu). La résiliation intervenue au cours du mois « M » prendra effet à la date d'échéance de la prime du mois « M+1 » ;
- En cas de résiliation par AXA Assistance pour non-paiement de la prime (en application des dispositions de l'article L.113-3 du Code des assurances) dans les conditions définies à l'article 9.3 ;
- En cas de résiliation par le Souscripteur pour refus de la prime modifiée dans les conditions définies à l'article 9.4 ;
- En cas de décès du Souscripteur, ses ayants droits devant informer SPB par écrit : SPB - 71 Quai Colbert - 76600 LE HAVRE ou par email (vattenfall@spb.eu). La résiliation prend alors effet à la date du décès ;
- En cas de déménagement ou de destruction de l'Habitation, le Souscripteur ou ses ayants droits devant informer SPB par écrit : SPB - 71 Quai Colbert - 76600 LE

HAVRE ou par email (vattenfall@spb.eu). La résiliation prend effet à la date de déménagement ou de destruction de l'Habitation ;

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

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

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

## 10.10 Langue

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

## ARTICLE 11. CADRE JURIDIQUE

### 11.1 Protection des données personnelles

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

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

- a) Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services d'AXA Assistance, l'Assuré consent à ce qu'AXA Assistance utilise ses données à cette 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 Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les



limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;

- c) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- d) Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
- e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et
- f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients.
- g) Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

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

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

Délégué à la Protection des données

**AXA Assistance**

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Email : [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'union européenne, et en particulier les destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc.

Pour toute utilisation des données personnelles de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance doit 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 Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Assistance utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, l'Assuré s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

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

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des données

**AXA Assistance**

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Email : [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

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

## 11.2 Compétence judiciaire

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

## 11.3 Prescription

La prescription est le délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être entreprise.

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance (Art. L 114-1 et L. 114-2 du Code).

La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption ainsi que dans les cas suivants :

- désignation d'un expert après un sinistre,
- lettre recommandée avec avis de réception (au titre du paiement de Votre cotisation\* ou du règlement de l'indemnité),
- citation en justice (même en référé), commandement ou saisie.
- toute cause d'interruption de droit commun de la prescription, ainsi que stipulées ci-dessous.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L.114-1 à L.114-3 du Code des assurances et les articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après :

Article 2240 du Code civil : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

Article 2241 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 2242 du Code civil : « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

Article 2243 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 2244 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 2245 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 2246 du Code civil : « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

Article L.114-3 du Code des assurances : Par ailleurs, la prescription est interrompue ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

« 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 ».

#### 11.4 Réclamation et médiation

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le Souscripteur et/ou les Assurés s'adresse(nt) en priorité à **SPB** afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées aux coordonnées suivantes :

- [reclamations@spb.eu](mailto:reclamations@spb.eu)
- SPB Département Réclamations - Vattenfall - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex.

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

AXA Assistance - Service Gestion Relation Clientèle  
6, rue André Gide  
92320 Châtillon

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

AXA Assistance s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai.

Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, le Souscripteur et/ou les Assurés peut/peuvent faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet: [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté à l'Assuré pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

### **11.5 Autorité de Contrôle**

Inter Partner Assistance est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 Bruxelles Belgique - TVA BE 0203.201.340 - RPM Bruxelles - ([www.bnb.be](http://www.bnb.be)). La succursale française d'INTER PARTNER ASSISTANCE, VATTENFALL ENERGIES et SPB sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.