



Notice d'information valant conditions générales

Urgence habitation 080456202

Preamble - objet

La présente notice d'information valant conditions générales détaille les garanties du contrat d'assurance collective de dommages auquel Vous venez d'adhérer. Elle précise le contenu, les conditions et modalités de mise en œuvre des garanties ainsi que les limites de couverture.

Le contrat d'assistance Habitation est un contrat d'assurance collective de dommages. Votre adhésion et ce contrat sont régis par le Code des assurances français. Votre couverture d'assurance est formalisée par la présente notice d'information ainsi que par votre bulletin d'adhésion.

Ce contrat est souscrit par Eni Plenitude France (ci-après dénommé «Plenitude»). Il est distribué d'une part par Eni Plenitude France (sous sa marque Plenitude) - Société anonyme au capital de 239 500 800 EUROS, immatriculée sous le numéro 451 225 692 RCS Nanterre, Numéro de TVA intracommunautaire FR87451225692, dont le siège social est situé 30-32 rue Victor Hugo - CS 10232 - 92532 Levallois-Perret cedex, agissant en tant que mandataire d'intermédiaire d'assurance à titre accessoire (immatriculé sous le numéro 10053697- www.orias.fr) de WILLIS TOWERS WATSON, Société anonyme au capital de 1432 600 EUROS, immatriculée en tant que courtier d'assurance auprès de l'Orias (www.orias.fr) sous le numéro 19001166, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 311 248 637 RCS Nanterre et dont le siège social est situé 52 avenue du général de Gaulle 92800 Puteaux et d'autre part par ses partenaires distributeurs.

Les présentes garanties sont couvertes par INTER PARTNER ASSISTANCE, Société Anonyme de droit belge au capital de 180 702 613 €, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 7 Boulevard du Régent 1000 Bruxelles – 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, IDU N°FR322155_01UWGT et située 8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff.

INTER PARTNER ASSISTANCE, société du Groupe AXA, intervient sous la marque AXA.

Dans le présent Contrat, les mots et expressions ayant la première lettre en majuscule sont définis au sein de la PARTIE 2. « DÉFINITIONS ».

1. Conditions et modalités des garanties

1.1. Prise d'effet de votre contrat

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, et de l'accomplissement des formalités de vérifications correspondant aux dispositions sur la Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme, votre Contrat prend effet à la date d'activation de votre contrat de fourniture d'énergie Plenitude. Votre Contrat est conclu pour une durée d'un an (« année d'assurance ») à compter de sa date d'effet.

En cas de résiliation à votre initiative de votre contrat de fourniture d'énergie Plenitude, le Contrat prendra fin à la même date.

Il est ensuite reconduit tacitement par période successive de 12 mois, sauf résiliation dans les conditions prévues ci-après.

1.1.1. Faculté de renonciation

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

1.1.1.1. Souscription à distance ou à la suite d'un démarchage à domicile

En application de l'article L112-2-1 (en cas de vente à distance) ou L112-2-2 (en cas de démarchage téléphonique) du Code des assurances, en cas de vente à distance et de l'article L112-9 du code des assurances en cas de démarchage à domicile Vous disposez d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer à votre adhésion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Dans ce cas, le délai pour exercer votre faculté de renonciation court à compter de la date de conclusion de votre Contrat.

1.1.1.2. Pluralité d'assurances

Si votre Contrat est souscrit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente (30) 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. L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

1. vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
2. ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
3. le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
4. 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 : **Plenitude Service Client TSA 80330 - 35507 VITRE Cedex**

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

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 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).

Vous pouvez envoyer votre demande par lettre ou tout autre support durable sur le modèle suivant :

«Je soussigné(e)..... vous informe
que je renonce au bénéfice du contrat d'assurance n°.....
Fait à le
Signature

1.1.2. Prise d'effet et durée des garanties

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, Vous êtes couvert à compter de la date d'activation de votre contrat de fourniture d'énergie Plenitude.

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

1.1.3. Cas et modalités de résiliation

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

- **par vous**, par lettre simple, lettre recommandée ou par déclaration faite contre récépissé auprès de Plenitude, ou tout autre support durable, 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.

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 ou la date figurant sur l'avis d'envoi 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.

Le Contrat peut être résilié par vous ou par nous :

- a. en cas de changement de domicile ou changement de destination du local assuré ;
- 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 ;
- c. ou de plein droit, 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 Assistance 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.

Vous pouvez résilier votre contrat dans les 3 mois qui suivent l'un de ces événements mentionnés au a. et b. ci-dessus, 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.

Le Contrat peut être résilié par vous :

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

Le Contrat peut être résilié par nous :

- chaque année à la date anniversaire du contrat, avec préavis de 2 mois au moins ;
- en cas de non-paiement de votre prime (Art. L. 113.3 du Code des assurances) dans les délais prévus ci-après ;
- en cas d'aggravation du risque (Art. L. 113.4 du Code des assurances) ;
- 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, en cas de retrait total de notre agrément, la résiliation prenant effet le 40^{ème} jour, à midi, qui suit sa publication au Journal Officiel (Art. L. 326.12 du Code des assurances).

1.2. Qui est couvert ?

Adhérent / Assuré / Vous : Toute personne physique, titulaire auprès de Plénitude d'un contrat de fourniture d'énergie, en vigueur d'une puissance **inférieure ou égale à 36 kVA** et/ou un contrat de gaz naturel résidentiel en vigueur pour une consommation annuelle **inférieure ou égale à 2 GWh**, occupant le Domicile garanti désigné au Bulletin d'adhésion : l'Adhérent lui-même, son conjoint, son concubin ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ainsi que ses descendants au premier degré âgé de moins de 25 ans et fiscalement à charge.

Bénéficiaire : toute personne physique, occupant le Domicile, nommément désignée sur le bulletin d'adhésion qui subit un Sinistre et reçoit les prestations d'assistance ou d'assurance prévues au contrat

1.3. Territorialité

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

1.4. Prime

L'Adhérent 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 ou de la première fraction de prime.

1.4.1. Paiement de la prime

Le montant de la prime ainsi que ses modalités de paiement sont prévus dans Votre Contrat. Toutes les primes (ou fractions de primes) doivent être payées dans les 10 jours qui suivent leur échéance.

1.4.2. Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les dix (10) jours calendaires qui suivent son échéance, une mise en demeure sera envoyée à l'Adhérent 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 Assistance pourra résilier le Contrat.

1.4.3. Modification de la prime

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

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

Si vous n'acceptez pas cette augmentation, vous pouvez résilier le contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, dans les 15 jours suivant celui ou vous en avez été informé.

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

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

1.5. Mise en jeu des garanties

1.5.1. 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 Assistance, par l'un des moyens suivants :

par téléphone : **+33 (0) 9 69 32 50 41**

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

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 Assistance, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à aucun remboursement.

AXA Assistance se réserve la faculté de réclamer des pièces complémentaires pour la constitution du dossier sinistre.

Tous les règlements effectués par AXA Assistance 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.

1.5.2. Conditions d'intervention

A. Modalités d'intervention commune à l'ensemble des garanties

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

- diagnostic à distance [téléphone ou Visio] : Service d'Axa Assistance
 - > Vérifie que l'Évènement générateur est bien couvert au titre de la présente notice d'information ;
 - > Aide le Bénéficiaire à la remédiation de l'incident ;
- dépannage en urgence par un Prestataire, dans les délais d'intervention stipulées ci-dessous, si Diagnostic à distance infructueux :
 - > Diagnostic visuel ;
 - > Recherche de l'origine de l'incident ;
 - > Vérifie la prise en charge de l'incident par la notice d'information et le montant de l'Intervention ;
- dépannage ou rétablissement du fonctionnement normal du bien couvert objet de l'Intervention ;
- si nécessaire remplacement des Pièces prises en charge **strictement visées dans chacune des garanties**, aux conditions stipulées dans la notice d'information, afin de rétablir le fonctionnement normal du bien ou de l'installation objet de l'Intervention ;
- établissement 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 :

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

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

Le Prestataire interviendra uniquement si :

- **les conditions de sécurité permettant l'exercice normal de sa mission sont présentes ;**
- **et l'Installation ou appareil objet de l'Intervention est en conformité 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.

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

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

B. Délai d'Intervention

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

Sauf cas de Force majeure, le Prestataire interviendra dans un délai de quatre (4) heures ou sur rendez-vous d'un commun accord entre le Client et le Prestataire, **durant les jours ouvrables entre 9h00 et 17h00.**

Dans les cas d'intervention sur les appareils de chauffage et de climatisation, **nous intervenons du lundi au samedi, de huit (8) heures à dix-huit (18) heures, sous quarante-huit (48) heures.**

Ce délai est calculé à compter de la fin de la conversation du diagnostic à distance avec AXA Assistance. Les informations saisies par AXA Assistance, dont l'heure de fin de la communication, font foi en cas de contestation entre les parties.

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

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

C. Garantie contractuelle

AXA Assistance 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 d'un an nonobstant toute garantie légale acquise par ailleurs - déplacement, pièces et main d'œuvre - à compter de la date de l'intervention. Cette garantie est accordée par le prestataire intervenant sur demande d'AXA Assistance.

En cas de malfaçons liées à l'intervention, AXA Assistance prendra contact avec le Prestataire afin que ce dernier remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons qui auront été constatées.

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

1.6. Limitations de responsabilité

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, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les Épidémies, 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.

1.6.1. Sanctions - embargo

L'assuré accepte que la fourniture de toute couverture, le paiement de toute demande d'indemnisation et l'octroi de toute prestation en vertu du présent contrat seront suspendus dans la mesure où la fourniture de cette couverture, le paiement de cette demande d'indemnisation ou l'octroi de cette prestation par AXA Assistance exposerait cette dernière à une sanction, une interdiction ou une restriction en vertu de l'un des éléments suivants :

- d'une ou plusieurs résolutions des Nations Unies ; ou
- des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou des règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

Cette suspension se poursuivra jusqu'à ce que le (ré)assureur ne soit plus exposé à une telle sanction, interdiction ou restriction.

1.7. 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.

1.8. Déchéance de garanties

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

2. Définitions

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

Assuré/Bénéficiaire

Personne visée au paragraphe « QUI EST COUVERT ? » ci-avant.

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.

Domicile

Le lieu de résidence principale du Bénéficiaire, desservi par une voie carrossable, situé dans la zone de territorialité précisée au paragraphe « TERRITORIALITÉ » ci-avant et correspondant à l'adresse déclarée dans le Bulletin d'adhésion.

- 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, y compris les extérieurs (terrasse, balcon et jardin) et ayant la nature de parties privatives dans une copropriété, à l'exclusion des parties communes.

Nous pouvons être amenés, dans le cadre de certaines garanties, à intervenir 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].
À défaut, aucune Intervention ne pourra être mise en œuvre.

Chaque adhésion 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.

Effraction

Rupture, forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou toute espèce de clôture.

Évènement générateur

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

Garanties	Évènements Générateurs
Electricité	Panne
Assistance plomberie Canalisations intérieures	Engorgement et Fuite d'eau
Gaz	Fuite de gaz
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	Panne et dysfonctionnement

Franchise

Part des dommages restant définitivement à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un Sinistre. La Franchise peut être exprimée en jour, en heure, en pourcentage ou sous la forme d'une somme forfaitaire.

Intervention

Opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse du Domicile du Bénéficiaire pour effectuer un diagnostic avant de procéder au dépannage selon les modalités indiquées à l'article Conditions générales d'Intervention du présent contrat.

Prestataire

Professionnel référencé et missionné par AXA Assistance 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

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

Souscripteur : Eni Plenitude France, ci-après dénommée «Plénitude», Société anonyme au capital de 239 500 800 EUROS, immatriculée sous le numéro 451 225 692 RCS Nanterre, dont le siège social est situé 30-32 rue Victor Hugo - CS 10232 - 92532 Levallois-Perret cedex.

3. Présentation des garanties

3.1. Tableau des garanties

Vous bénéficiez des garanties qui sont expressément stipulées au sein de votre Bulletin d'adhésion suivant la formule à laquelle Vous avez adhéré.

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

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

Prestations garanties	Limites et plafonds	Nombre d'interventions
Assistance Electricité	1000 € par sinistre	Illimité
Assistance Canalisations intérieures	1000 € par sinistre	Illimité
Assistance recherche fuite d'eau	Incluse dans l'assistance canalisations intérieures	Illimité
Assistance Gaz	1000 € par sinistre	Illimité
Assistance 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	1000 € par sinistre	Illimité

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

3.2. Garantie d'assistance électricité

3.2.1. Ce qui est assuré

3.2.1.1. Dépannage Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts dans les limites indiquées au TABLEAU DES GARANTIES 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, et l'Électricité 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, sur les câbles d'alimentation des ouvrants et fermetures motorisés (tels que Volets roulants électriques ou des portails électriques) installés au Domicile, s'ils sont agréés en France par la norme NF.

3.2.1.2. 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 ;
 - > les transformateurs de spots encastrés ;
 - > pour les télécoms :
 - Les câbles et prises d'antennes ;
 - Les câbles et prises téléphoniques ;
 - Les câbles et prises de la fibre optique dans les mêmes conditions que les câbles électriques (depuis le boitier jusqu'à l'appareil).
 - > pour les ouvrants et fermetures motorisés :
 - Les câblages ;
 - Les disjoncteurs.

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

3.2.2. Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes de l'Article 4, ne sont pas couverts :

- x toutes pièces, appareils ou installations non visés dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- x tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Événements générateurs » ;
- x toutes Pannes résultant directement ou indirectement de la vétusté de votre Installation électrique privative et / ou d'une des pièces le composant ;
- x 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 ;
- x toutes demandes visant des appareils, pièces ou engins connectés de quelque manière que ce soit à l'Installation électrique privative.

3.3. Garantie d'assistance canalisations intérieures

3.3.1. Ce qui est assuré

Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts dans les limites indiquées au TABLEAU DES GARANTIES 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. Il doit pouvoir être constaté visuellement, à défaut vous pouvez mettre en jeu la garantie Recherche de fuite d'eau ;
- et 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.

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 ;
- mélangeur et mitigeur évier, lavabo, douche et baignoire ;
- té de réglage de chauffage individuel ;
- d'alimentation et d'évacuation d'eau ;
- 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 et système de vidange ;
- réducteur de pression intérieur.

3.3.2. Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes de l'Article 4, ne sont pas couverts :

- x toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- x tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Événements générateurs » ;
- x les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol ;
- x les Fuites d'eau sur les appareillages non listés dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- x toute Intervention sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, chaudières ;
- x toute Intervention sur les pompes de relevage, les réducteurs de pression extérieurs, des adoucisseurs d'eau, filtre anti-boue ;
- x toute Intervention sur les canalisations d'alimentation et d'évacuation des systèmes de climatisation ;
- x les Dommages matériels causés par l'eau ;
- x Les Fuites d'eau causées par le gel, excepté les Fuites d'eau causées par le gel à l'intérieur du Domicile ;
- x toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau ;
- x les frais encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution d'eau ou par AXA Assistance de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance ;
- x 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 ;
- x les frais liés à une recherche de fuite d'eau ;
- x les Dommages matériels aux biens et Installations ne donnent lieu à aucune indemnisation.

3.4. Assistance complémentaire recherche de fuite d'eau

La définition de réseau de Plomberie intérieur correspond à la définition Installation de plomberie intérieure définies au sein des garanties Plomberie intérieure de la présente notice.

3.4.1. Ce qui est assuré

Est couverte, **dans les limites indiquées au TABLEAU DES GARANTIES**, la recherche de Fuite telle que définie au sein de la garantie Plomberie intérieure, non visible, sur une canalisation d'alimentation ou d'évacuation d'eau, enterrée ou encastrée, du réseau de Plomberie intérieure du Bénéficiaire.

3.4.2. Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes de l'Article 4, ne sont pas couverts :

- x toute intervention sur le compteur d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située en amont de ce compteur ;**
- x la recherche de Fuite d'eau sur une canalisation qui relève des parties communes d'une copropriété ;**
- x les frais de remise en états des biens ;**
- x les Dommages matériels et immatériels causés à la suite de la détection de la Fuite d'eau.**

3.5. 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 procèderont à la mise en sécurité des installations. Le prestataire ne pourra intervenir qu'une fois le domicile mis en sécurité.

3.5.1. Ce qui est assuré

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.

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.

3.5.2. Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes de l'Article 4, ne sont pas couverts :

- x toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;**
- x tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Événements générateurs » ;**
- x les Fuites de gaz sur les canalisations qui relèvent d'une co-propriété, du chauffage au sol ;**
- x les Fuites de gaz sur les appareillages non listés dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;**
- x les flexibles non conformes ou dont la date de péremption est dépassée ;**
- x les citernes de gaz et leurs canalisations, les bouteilles de gaz et les détendeurs.**

3.6. Assistance chaudières /chauffe eau / chauffe bain/ pompes à chaleur

3.6.1. Ce qui est assuré

a. Appareils couverts

Sont couverts **dans les limites indiquées au TABLEAU DES GARANTIES** les Appareils 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.

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 lors de toute Intervention.

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

- radiateurs électriques

b. 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 d'installation ;
- 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).

Sont couverts **dans les limites indiquées au TABLEAU DES GARANTIES** les appareils limitativement listés ci-après :

- Ballon d'eau chaude (cumulus) :

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

- > la vidange et ;
- > la mise en sécurité de l'appareil ;

Suite à l'intervention du Prestataire, qui confirme la nécessité de remplacer le ballon d'eau chaude percé devenu non réparable, AXA prend en charge son remplacement dans la limite du plafond de la garantie, déduction faites des frais d'intervention préalable d'AXA.

- > groupe de sécurité des ballons d'eau chaude.

- 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) ;
- > de la résistance, de l'anode de magnésium, du Thermostat ;
- > des débits de gaz et réglage ;
- > des systèmes électriques ;
- > des dispositifs de sécurité de l'appareil ;
- > du vase d'expansion ;
- > du ballon d'eau chaude s'il est intégré.

- 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.

b) Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge par AXA Assistance 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.

3.6.2. Ce qui n'est pas assuré

- En complément des Exclusions Communes de l'article 4, ne sont pas couverts :
- x toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
 - x tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Événements générateurs » ;
 - x les appareils pour lesquels les originaux des carnets d'entretien ne peuvent être produits lors de l'intervention du Prestataire ;
 - x 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 ;
 - x les Interventions, autre que la simple mise en sécurité de l'appareil, lorsque le Prestataire estime la chaudière non réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces ;
 - x toute intervention qui relève de l'entretien annuel obligatoire conformément aux normes AFNOR NF X50-10 ou NF X50-011 ;
 - x les coûts éventuels engagés pour accéder à la chaudière, chauffe-eau ou au chauffe bain, à la pompe à chaleur, à la tuyauterie ou à son environnement ;
 - x le ramonage et les pièces des conduits de fumées ainsi que le pot de purge ;
 - x la réparation de dommages causés par l'utilisation d'eau, de fioul ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeur grasse et/ou corrosives) ;
 - x l'intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau, corrosion ou eau dans la citerne, détartrage et des ballons d'eau chaude sanitaire ;
 - x toute intervention extérieure à la chaudière, chauffe-eau ou chauffe-bain ou pompe à chaleur sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) circuit et liaison frigorifique (extérieur à la pompe à chaleur) et sur les dispositifs électriques de l'installation ;
 - x l'entretien et le dépannage des dispositifs extérieurs à la pompe à chaleur (régulation, pompe etc...) ;
 - x l'intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière ou de la pompe à chaleur ;
 - x l'intervention nécessitant le remplacement du ballon d'eau chaude sanitaire ;
 - x la réfection du briquetage de la chaudière ;
 - x la réfection des points de fixation ;
 - x toute intervention sur les cuves et ballons de réserve d'eau chaude des cumulus et des appareils ;
 - x toute intervention sur les vases d'expansion ;
 - x les dysfonctionnements résultant de l'entartrement des appareils.

4. Exclusions communes à toutes les garanties

- Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :
- x tout évènement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du contrat d'effet de votre souscription ;
 - x tout évènement survenant dans un Domicile resté inoccupé plus de 60 jours consécutifs ;
 - x 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 ;
 - x les conséquences d'effets nucléaires radioactifs ;
 - x tous Sinistres consécutifs à une guerre civile ou étrangère, un acte de terrorisme, une émeute, une grève, une insurrection, un acte de sabotage ou un mouvement populaire ;
 - x tous Sinistres couverts au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978).

Aménagements et embellissements

- x la réfection des revêtements de sol ou des ornements quels qu'ils soient lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à l'équipement ou à l'installation et effectuer la réparation ;
 - x tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.
- Accessibilité et sécurité
- x tout ou partie de l'Installation couverte, les Pièces couvertes dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire, et / ou l'exercice de sa profession dans de conditions normales de sécurité ;
 - x les frais de réparation ou de remplacement si le Prestataire est dans l'incapacité de réparer les Installations couvertes, les Pièces couvertes du fait de leur ancienneté et/ ou de leur usure ;
 - x tout Évènement générateurs résultant directement ou indirectement de la vétusté de votre Installation électrique privative et / ou d'une des pièces le composant ;
 - x 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

- x tout Évènement générateur, ainsi que leurs conséquences, causé par :
 - x une action intentionnelle ou dolosive ;
 - x une négligence ;
 - x une mauvaise utilisation ;
 - x une intervention du Bénéficiaire ou d'un tiers ;
- x la vétusté de votre Domicile, des installations couvertes, et/ ou des Pièces prises en charge ;
- x toute tentative de réparation non-conforme aux règles de la profession ;
- x toute installation qui n'a pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel ;
- x tout dommage causé par des explosifs que le Bénéficiaire détient ;
- x toutes conséquences de tout acte volontaire commis par le Bénéficiaire ;
- x toutes demandes visant à l'entretien ou la maintenance des appareils, installations et pièces couvertes par une des garanties du présent contrat ;
- x toute Intervention résultant d'un Évènement générateur causé par des travaux en cours [en dehors de l'intervention du Prestataire].

Mise en conformité

- x tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par la modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession ou les instructions du fabricant ;
 - x toutes Interventions et prises en charge résultant d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur ;
 - x tous travaux de réparation [en dehors de l'intervention de notre Prestataire], de renouvellement ou de mise en conformité des Pièces prises en charge et Installations couvertes au titre de chacune des garanties ;
 - x tous dommage et/ou Évènement générateurs résultant directement ou indirectement de la garantie de parfait achèvement [article 1792-6, alinéa 2 du code civil] de la garantie décennale et de bon fonctionnement [Art. 1792, 1792-2 et 1792-4 du Code Civil] ;
 - x tous dommage et/ou Évènement générateurs résultant directement ou indirectement de travaux en cours commencé avant l'intervention du Prestataire ;
 - x toutes demandes visant à la mise en conformité des appareils, installations et pièces couvertes par une des garanties du présent contrat ;
 - x toutes Pièces prises en charge et Installations couvertes au titre de chacune des garanties, couvertes par une garantie légale et / ou une garantie contractuelle en vigueur lors du sinistre.
- Non-respect des recommandations
- x les Événements générateurs causées par une non remise en état de l'installation à la suite d'une première Intervention d'AXA Assistance ;
 - x les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif ;
 - x les frais et dommages encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution de gaz ou d'électricité, ou par AXA Assistance de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance ;
 - x les interruptions de fourniture d'électricité, d'eau ou de gaz consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution ;
 - x tout dommage imputable directement et / ou indirectement à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité, d'eau et / ou de gaz.
- En outre, ne donnent lieu ni à prise en charge, ni à remboursement :
- x les frais non justifiés par des documents originaux ;
 - x les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel.

5. Généralités

5.1. Sanctions en cas de fausse déclaration

5.1.1. 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).

5.1.2. Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

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

5.2. Limitation de responsabilité

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

AXA Assistance 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 Assistance 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.

5.3. Subrogation dans les droits et actions de l'assuré

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

5.4. Protection des données personnelles

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

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

- 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 Assistance, l'Assuré consent à ce qu'AXA Assistance 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 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 ;
- 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 Assistance 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 Assistance 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 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
8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff**

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com des données personnelles de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance 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 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.

5.5. Réclamations et médiation

En cas de réclamation concernant le contrat, l'Assuré peut s'adresser à son interlocuteur habituel ou à AXA Assistance aux adresses indiquées ci-dessous.

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

Pour les demandes en lien avec :

- la souscription et la gestion du contrat :

**Plénitude Service Client
TSA 80330
35507 VITRE Cedex**

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

**AXA Partners - Service Gestion Relation Clientèle
8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff.**

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

AXA Assistance et Plénitude 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, l'Assuré peut faire appel au Médiateur, personnalité indépendante en écrivant à l'adresse suivante :

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

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : www.mediation-assurance.org

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté à l'Assuré pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent. Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

5.6. 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). La succursale française d'IPA est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

5.7. Loi applicable - compétence judiciaire

Conformément à la réglementation en vigueur, le Domicile garanti étant situé en France, à ce titre :

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

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

