



**NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES
CONTRAT D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE AXA
" 080421704"**

Présentation de votre contrat

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'assurance et 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 et distribué par **TOPCOPRO**, SAS au capital de 50 000 €, immatriculée au R.C.S. de Nice sous le numéro 892 610 429, dont le siège social est situé 37/41 Boulevard Dubouchage 06000 Nice, inscrite comme Mandataire d'intermédiaire d'assurance sous le numéro 21004905 (www.orias.fr).

Ce contrat est assuré par **Inter Partner Assistance**, société anonyme de droit belge au capital de 180 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 0487, immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055 dont le siège social est située 7 boulevard du Régent – 1000 Bruxelles – Belgique, prise au travers de sa succursale française, IDU N°FR322155_01UWGT, située 8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff, inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 316 139 500.

Inter Partner Assistance est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique – TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – www.bnb.be). Sa succursale française est soumise au contrôle de ses pratiques commerciales par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

Inter Partner Assistance, société du Groupe AXA, intervient dans le cadre du contrat sous la marque « AXA Assistance. »

SOMMAIRE

| | |
|---|---|
| OBJET DU CONTRAT | 3 |
| ARTICLE 1. PROCEDURE EN CAS DE SINISTRE | 3 |
| ❖ Qui devez-Vous contacter en cas de Sinistre ? | 3 |
| ❖ Modalités d'intervention communes à l'ensemble des garanties | 6 |
| ❖ Délai d'Intervention | 7 |
| ❖ Garantie contractuelle | 7 |
| ❖ Engagements du Bénéficiaire | 7 |
| ❖ Non-responsabilité d'AXA Assistance | 7 |
| ❖ Cas de non-intervention | 7 |
| ARTICLE 2. ADHERENTS ET BENEFICIAIRES | 8 |
| ❖ Qui est couvert ? | 8 |
| ARTICLE 3. TERRITORIALITE | 8 |
| 3.1 Où êtes Vous couvert ? | 8 |
| ARTICLE 4. PLAFONDS ET LIMITES DE GARANTIES..... | 8 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 4.1 | Plafonds de garanties | 8 |
| ARTICLE 5. | DEFINITIONS | 9 |
| ARTICLE 6. | GARANTIES D'ASSISTANCE ELECTRICITE | 10 |
| ARTICLE 7. | GARANTIES D'ASSISTANCE PLOMBERIE INTERIEURE..... | 10 |
| ARTICLE 8. | GARANTIE ASSISTANCE PLOMBERIE EXTERIEURE ET RECHERCHE DE FUITE D'EAU | 12 |
| 8.1 | Assistance plomberie extérieure | 12 |
| 8.2 | Recherche de fuite d'eau | 12 |
| 12.1 | Appareils garantis et événements couverts | 15 |
| 12.2 | Modalités d'intervention | 15 |
| 12.3 | Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance Electrodomestique | 16 |
| ARTICLE 13. | EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES | 17 |
| ARTICLE 14. | SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION | 18 |
| 14.1 | Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque | 18 |
| 14.2 | Fausse déclaration des éléments constitutifs du Sinistre | 18 |
| ARTICLE 15. | LIMITATION DE RESPONSABILITE | 18 |
| ARTICLE 16. | CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES | 18 |
| ARTICLE 17. | SANCTIONS INTERNATIONALES | 19 |
| ARTICLE 18. | PRISE D'EFFET ET DUREE DE VOTRE ADHESION – PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES | 19 |
| 18.1 | Prise d'effet de votre adhésion | 19 |
| 18.2 | Faculté de renonciation | 19 |
| 18.3 | Prise d'effet et durée des garanties | 20 |
| 18.4 | Conditions de résiliation | 20 |
| ARTICLE 19. | MONTANT ET PAIEMENT DE LA PRIME | 21 |
| 19.1 | Paiement de la prime | 21 |
| 19.2 | Défaut de paiement | 21 |
| 19.3 | Modification de la prime | 21 |
| ARTICLE 20. | PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES | 22 |
| ARTICLE 21. | SUBROGATION | 23 |
| ARTICLE 22. | PRESCRIPTION..... | 23 |
| ARTICLE 23. | RECLAMATIONS ET MEDIATION..... | 23 |
| ARTICLE 24. | LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE | 24 |
| ARTICLE 25. | AUTORITE DE CONTROLE | 24 |



PREAMBULE

OBJET DU CONTRAT

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

- **Panne d'électricité,**
- **Fuite d'eau ou Engorgement** sur la **Plomberie Intérieure/Extérieure,**
-

à fournir au Bénéficiaire en **Situation d'urgence** :

- ✓ un diagnostic préliminaire à distance (télé/Visio dépannage), et
- ✓ si nécessaire, en cas de diagnostic à distance infructueux, à organiser l'Intervention d'un **Prestataire agréé** pour effectuer un dépannage au **Domicile**, et à prendre en charge les frais de déplacement, de main-d'œuvre et des pièces détachées dans les conditions et limites précisées ci-après,
- ✓ si nécessaire et sur demande du Bénéficiaire, une assistance en cas de relogement.

ARTICLE 1. PROCEDURE EN CAS DE SINISTRE

❖ Qui devez-Vous contacter en cas de Sinistre ?

a. Déclaration de Sinistre

Pour Déclaration de Sinistre

Pour déclarer un Sinistre, Vous devez contacter :

AXA:

- par téléphone au numéro précisé au sein du Bulletin d'adhésion : + 33 (0)1 55 92 24 98
- via l'espace de déclaration de sinistre en ligne dont lien et le QR code sont précisés au sein du Bulletin d'adhésion.

Avant d'entreprendre toute action et/ou d'engager toute dépense, Vous devez obtenir l'accord préalable d'AXA.

Il est nécessaire en cas d'urgence de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

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 par courrier recommandé avec avis de réception adressé à :

AXA Assistance

Service Gestion des Règlements

8-10, rue Paul Vaillant Couturier

92240 MALAKOFF

Ou par mail via l'adresse suivante :

adherents.meddom@axa-assistance.com

L'ORGANISATION DE PRESTATIONS SANS L'ACCORD PREALABLE D'AXA ASSISTANCE NE POURRA DONNER LIEU A AUCUN REMBOURSEMENT.

Vous devez Vous conformer aux solutions préconisées par AXA.

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

b. Conditions d'intervention

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

Toutes déclarations de **Sinistres** pour chacune des garanties donnent lieu à une Intervention d'AXA, suivant la procédure suivante :

1. **Diagnostic à distance** [téléphone ou Visio] : Le service d'AXA :
 - a. Vérifie que l'Evènement générateur est bien couvert au titre de la présente Notice d'information ;
 - b. Aide le Bénéficiaire à la remédiation de l'incident (télé/Visio dépannage).
2. **Dépannage en urgence par un Prestataire**, dans les délais d'intervention stipulés ci-dessous, si le Diagnostic à distance est infructueux :
 - a. Diagnostic visuel,
 - b. Recherche de l'origine incident,
 - c. Vérifie la prise en charge de l'incident par la Notice d'information et le montant de l'Intervention,
 - d. Dépannage ou rétablissement du fonctionnement normal de l'appareil couvert, objet de l'Intervention ;
 - e. **Si nécessaire remplacement des Pièces prises en charge** [strictement visées dans chacune des garanties], aux conditions stipulées dans la Notice d'information, afin de rétablir le fonctionnement normal du bien objet de l'Intervention ;
 - f. Si nécessaire la mise en sécurité du Domicile en cas de Bris de vitre ;
 - g. Etablissement d'un bulletin d'Intervention, nécessaire à la mise en œuvre de la garantie, stipulant l'heure d'arrivée et de départ du **Prestataire**, le motif de l'Intervention, les prestations effectuées, les pièces défectueuses remplacées le cas échéant, les motifs de refus d'Intervention le cas échéant ;
 - h. Pour la garantie « Gardiennage », l'intervention désigne l'opération par laquelle l'agent de sécurité se rend à l'adresse du Domicile du Bénéficiaire afin de déterminer s'il y a eu Effraction ou Tentative d'Effraction et d'en assurer la sécurisation.

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

Le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre pour effectuer le dépannage et procède au remplacement des pièces nécessaires dans les limites contractuelles.

- **Ces pièces seront choisies afin de rétablir le fonctionnement normal et pas nécessairement pour permettre un remplacement à l'identique.**

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

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

❖ **Délai d'Intervention**

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

Prestataire AXA interviendra dans un délai maximal de **quatre (4) heures** ou sur rendez-vous à la convenance du client, sauf cas de Force majeure ainsi que dans le cadre de la garantie Contrôle de l'installation.

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

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

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

❖ **Non-respect du délai d'intervention**

AXA indemnise le Bénéficiaire, à sa demande, à hauteur de trois (3) mois de cotisation, en cas d'intervention du Prestataire au-delà du délai de quatre (4) heures précité, hors rendez-vous fixé avec l'accord du Bénéficiaire et Intervention sur les appareils de chauffage et de climatisation.

-

AXA et le Prestataire ne pourront être tenus pour responsables du non-respect du délai d'Intervention dans les cas suivants :

- Restriction occasionnelle à la circulation (travaux sur la voie publique, accident de la circulation, déviations obligatoires, manifestations...),
- Evénements climatiques rendant la circulation des véhicules dangereuse,
- Zone à un accès réglementé où est situé le Domicile,
- Force majeure.

En cas de versement de cette somme, le Bénéficiaire renonce, pour ce motif, à tout autre recours envers AXA.

•

❖ Garantie contractuelle

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

En cas de malfaçons liées à l'intervention, AXA prendra contact avec le **Prestataire** afin que ce dernier remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons qui auront été constatées. A défaut, AXA s'engage à faire intervenir un autre **Prestataire**.

•

•

c. Déchéance des garanties

Le non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations envers AXA en cours de Contrat entraîne la déchéance de ses droits telle que prévue ci-après.

❖ Engagements du Bénéficiaire

Dans le cadre de l'Intervention, le Bénéficiaire s'engage à :

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

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

❖ Non-responsabilité d'AXA Assistance

Tout retard ou non-intervention du Prestataire ne pourront engager la responsabilité d'AXA en cas de :

- Non-respect par le Bénéficiaire des engagements mentionnés ci-dessus,
- Mauvais fonctionnement de la ligne téléphonique du Bénéficiaire lorsque ce dernier tente de joindre AXA dans le cadre du Contrat,
- Irréparabilité ou dangerosité du fait de l'ancienneté de l'installation ou de son niveau d'usure, de toute installation où est situé le Sinistre, y compris en cas d'Intervention sur tout ou partie de celle-ci, effectuée par le Prestataire,
- Défaut du dispositif de protection ou protection inefficace contre les risques de surtension,
- Tout cas de Force majeure.

❖ Cas de non-intervention

Si le Sinistre se situe en dehors du périmètre de prise en charge au titre du Contrat, aucune Intervention ne sera effectuée par AXA.

Toutefois, le Bénéficiaire et le Prestataire restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, en dehors du cadre du Contrat, pour réaliser aux frais du Bénéficiaire toute réparation nécessaire.

L'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre, et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge du Bénéficiaire qui les réglera directement auprès du **Prestataire**

• via l'espace de déclaration de sinistre en ligne dont lien et le QR code sont précisés au sein du Bulletin d'adhésion.

Avant d'entreprendre toute action et/ou d'engager toute dépense, Vous devez obtenir l'accord préalable d'AXA.

Il est nécessaire en cas d'urgence de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

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 par courrier recommandé avec avis de réception adressé à :

AXA Assistance

Service Gestion des Règlements

8-10, rue Paul Vaillant Couturier

92240 MALAKOFF

Ou par mail via l'adresse suivante :

adherents.meddom@axa-assistance.com

L'ORGANISATION DE PRESTATIONS SANS L'ACCORD PREALABLE D'AXA ASSISTANCE NE POURRA DONNER LIEU A AUCUN REMBOURSEMENT.

Vous devez Vous conformer aux solutions préconisées par AXA.

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

d. Conditions d'intervention

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

Toutes déclarations de **Sinistres** pour chacune des garanties donnent lieu à une Intervention d'AXA, suivant la procédure suivante :

3. Diagnostic à distance [téléphone ou Visio] : Le service d'AXA :

- a. Vérifie que l'Evènement générateur est bien couvert au titre de la présente Notice d'information ;
- b. Aide le Bénéficiaire à la remédiation de l'incident (télé/Visio dépannage).

4. Dépannage en urgence par un Prestataire agréé, dans les délais d'intervention stipulées ci-dessous, si le Diagnostic à distance est infructueux :

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

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

Le Prestataire agréé détermine seul les moyens à mettre en œuvre pour effectuer le dépannage et procède au remplacement des pièces nécessaires dans les limites contractuelles.

Ces pièces seront choisies afin de rétablir le fonctionnement normal et pas nécessairement pour permettre un remplacement à l'identique.

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

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

❖ Délai d'Intervention

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

Le Prestataire AXA interviendra dans un délai maximal de **quatre (4) heures** ou sur rendez-vous à la convenance du client, sauf cas de Force majeure ainsi que dans le cadre de la garantie Contrôle de l'installation.

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

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

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

❖ Garantie contractuelle

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

En cas de malfaçons liées à l'intervention, AXA prendra contact avec le **Prestataire agréé** afin que ce dernier remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons qui auront été constatées. A défaut, AXA s'engage à faire intervenir un autre **Prestataire agréé**.

e. Déchéance des garanties

Le non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations envers AXA en cours de Contrat entraîne la déchéance de ses droits telle que prévue ci-après.

❖ Engagements du Bénéficiaire

Dans le cadre de l'Intervention, le Bénéficiaire s'engage à :

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

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

❖ Non-responsabilité d'AXA Assistance

Tout retard ou non-intervention du Prestataire agréé ne pourront engager la responsabilité d'AXA en cas de :

- Non-respect par le Bénéficiaire des engagements mentionnés ci-dessus,
- Mauvais fonctionnement de la ligne téléphonique du Bénéficiaire lorsque ce dernier tente de joindre AXA dans le cadre du Contrat,
- Irréparabilité ou dangerosité du fait de l'ancienneté de l'installation ou de son niveau d'usure, de toute installation où est situé le Sinistre, y compris en cas d'Intervention sur tout ou partie de celle-ci, effectuée par le Prestataire agréé,
- Défaut du dispositif de protection ou protection inefficace contre les risques de surtension,
- Tout cas de Force majeure.

❖ Cas de non-intervention

Si le Sinistre se situe en dehors du périmètre de prise en charge au titre du Contrat, aucune Intervention ne sera effectuée par AXA.

- Toutefois, le Bénéficiaire et le **Prestataire** restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, en dehors du cadre du Contrat, pour réaliser aux frais du Bénéficiaire toute réparation nécessaire.
- L'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre, et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge du Bénéficiaire qui les réglera directement auprès du **Prestataire**.

ARTICLE 2. ADHERENTS ET BENEFICIAIRES

❖ Qui est couvert ?

- **Adhérent / Vous** : toute personne physique occupant un **Domicile**, ayant souscrit auprès du Souscripteur, pour cette habitation un contrat de fourniture d'électricité en vigueur d'une puissance **inférieure ou égale à 36 kVA** et/ou un contrat de gaz naturel résidentiel en vigueur pour une consommation annuelle **inférieure ou égale à 2 GWh**, et ayant adhéré au Contrat. L'Adhérent, dont les coordonnées figurent sur le Bulletin d'Adhésion, est seul tenu de payer l'intégralité de la prime correspondant à l'Adhésion au Contrat.
- **Bénéficiaire** : l'Adhérent ainsi que toute personne physique occupant le **Domicile**, qui subit un **Sinistre** et reçoit les prestations d'assistance prévues au Contrat.

ARTICLE 3. TERRITORIALITE

3.1 Où êtes Vous couvert ?

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

ARTICLE 4. PLAFONDS ET LIMITES DE GARANTIES

4.1 Plafonds de garanties

Le montant maximum de prise en charge par intervention dans le cadre d'un Dépannage en urgence est fixé comme suit :

| | Top Urgence 080421701 | Top Electro 080421702 | Top Max 080421703 |
|--|---|-----------------------|---|
| Délai de carence | 30 jours | 30 jours | 30 jours |
| Nombre d'intervention par année d'assurance | Illimitée | Illimité | Illimité |
| Electricité | Max 500 € | Non souscrit | Max 700 € |
| Plomberie intérieure | Max 700 € | Non souscrit | Max 700 € |
| Plomberie extérieure | Max 3000 € | Non souscrit | Max 3000 € |
| Recherche de fuite | Max 3000 € | Non souscrit | Max 3000 € |
| Chaudière Chauffe eau chauffe bain pompe à chaleur | Max 700 € | Non souscrit | Max 700 € |
| Vitrerie & Serrurerie | Max 700 € | Non souscrit | Max 700 € |
| Electrodomestique | Non souscrit | Max 1000 € | Max 1000 € |
| Relogement en cas de situation d'urgence | Max 80 €/nuit par nuit et par personne Dans la limite de 2 nuits | Non souscrit | Max 80 €/nuit par nuit et par personne Dans la limite de 2 nuits |

Un délai de carence de 30 jours s'applique pour la mise en œuvre des garanties.

Les plafonds s'entendent par sinistre.

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

ARTICLE 5. DEFINITIONS

Les mots ou expressions en gras dont la première lettre est en majuscule dans la Notice d'information ont le sens tel que défini ci-dessous :

- **Dépannage en urgence** : Dépannage en urgence consiste en un rétablissement du fonctionnement normal de l'installation couverte ou de l'équipement ou matériel couverts en réparant ou remplaçant uniquement la section ou l'élément endommagé de l'équipement, du matériel ou de l'installation et ne consiste pas en une mise aux normes de l'installation existante.
- **Domage matériel** : Toute détérioration ou destruction d'une chose ou d'une substance.
- **Domicile** : Le lieu de résidence principale ou secondaire de l'Adhérent, desservi par une voie carrossable, situé en France métropolitaine (hors Corse et hors îles non reliées au continent par un pont) et désigné à l'adresse déclarée sur le Bulletin d'Adhésion.
 - *Si le Domicile est une maison individuelle* : Le **Domicile** est constitué de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci (véranda, garage et toute autre annexe utilisée à des fins domestiques). Le terrain privé est constitué du jardin, de la terrasse et autre terrain attenant sur lequel le **Domicile** est bâti.
 - *Si le Domicile est un appartement* : Le **Domicile** se définit comme l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, y compris les extérieurs (terrasse, balcon et jardin), et ayant la nature de parties privatives dans une copropriété, **à l'exclusion des parties communes.**

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

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

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

- **Domicile inhabitable** : Situation dans laquelle, à la suite de l'**Évènement générateur**, le **Bénéficiaire** ne peut pas occuper le **Domicile** car il est dangereux ou risqué pour sa santé ou sa sécurité.
- **Effraction** : Rupture, forcément, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou toute espèce de clôture.
- **Évènement climatique** : Tempête, c'est-à-dire l'action directe du vent ou le choc d'un corps renversé ou projeté par le vent, grêle, l'affaissement de terrain, poids de la neige ou de la glace accumulée.
- **Évènement générateur** : Évènement donnant naissance à un **Sinistre**, et listés au sein de l'Article 3 « Territorialité et Évènements générateurs ».
- **Force majeure** : Évènement imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté d'une personne, qui a pour résultat de l'empêcher d'exécuter les prestations qu'il devait accomplir.
- **Intervention** : Opération par laquelle un **Prestataire agréé** se rend à l'adresse du **Domicile** du **Bénéficiaire** pour effectuer un diagnostic avant de procéder selon les modalités indiquées à l'article « Conditions d'Intervention » du présent Contrat :
 - au Dépannage d'urgence,
 - au Contrôle de l'installation,
 - À la sécurisation du Domicile, suite au contrôle effectué par l'agent de sécurité.
- **Prestataire agréé** : Professionnel référencé et missionné par AXA pour intervenir chez le **Bénéficiaire** en raison de sa capacité à réparer les équipements ou matériels désignés dans la liste des équipements ou matériels couverts.

- **Sinistre** : Evènement dommageable résultant d'un **Evènement générateur**, donnant lieu à sa déclaration auprès d'AXA au titre d'une des garanties du présent Contrat.
- **Situation d'urgence** : Toute situation résultant directement de la survenance d'un **Evènement générateur** ayant nécessité l'intervention d'un **Prestataire agréé** et ayant pour conséquence de rendre le **Domicile inhabitable** pour des raisons de sécurité.
- **Tentative d'Effraction** : Actes réalisés dans le but de commettre une Effraction sans y parvenir du fait de circonstances indépendantes de la volonté de leur auteur.
- **Vandalisme** : Acte volontaire de destruction, dégradation ou de détérioration d'un bien, ou d'un élément, appartenant à l'Assuré.

PARTIE 2. PRESENTATION DES GARANTIES

ARTICLE 6. GARANTIES D'ASSISTANCE ELECTRICITE



CE QUI EST ASSURE

Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts contre toutes **Pannes électriques**, définies comme étant tout dysfonctionnement soudain et imprévisible survenu sur votre **Installation électrique privative intérieure et extérieure**, 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, appareils ou terminaisons lumineuses [y compris appareils de basse tension, appareils radiocommandés], 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.**
- La perte d'accès à internet donnant suite à l'intervention sur la fibre optique de votre fournisseur d'accès internet, résultant de **Pannes électriques**. AXA vous rembourse les frais d'intervention sur présentation de la facture.
- Rééquilibrage tension des installations triphasées, résultant de **Pannes électriques**.

Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont **exclusivement** les suivantes :

Pour l'Installation électrique :

- Les appareillage(s) de base (tout type d'interrupteur de commande(s)),
- Les prise(s) monophasée(s), prise(s) triphasée(s) et câbles,
- Les disjoncteur(s), disjoncteur(s) différentiel(s) ou interrupteur(s) différentiel(s), micro-disjoncteur,
- Les douilles,

NI valant CG

- Les sonnettes,
- Les contacteurs jour/ nuit
- Les gestionnaires d'énergies
- Les transformateurs des spots encastrés.

Pour les ouvrants et fermetures motorisés :

- Les câblages,
- Les disjoncteurs.

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



CE QUI N'EST PAS ASSURE

En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :

- × **Toutes pièces, appareils ou installations, ainsi que tout évènements non visés dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;**
- × **Toutes Pannes résultant directement ou indirectement ;**
 - De l'ancienneté ou du niveau d'usure de votre Installation électrique privative et/ ou d'une des pièces le composant;
 - ;
- × **Toutes demandes visant des appareils, pièces ou engins connectés de quelque manière que ce soit à l'Installation électrique privative.**

ARTICLE 7. GARANTIES D'ASSISTANCE PLOMBERIE INTERIEURE



CE QUI EST ASSURE

Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts contre :

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

visuellement. **Ne peut être considérée comme preuve d'une Fuite d'eau, une facture d'eau anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne lorsque tous les robinets sont fermés.**

- 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 privative**, définie comme : Les canalisations d'eau se situant à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur, ou, dans le cas où le **Domicile** n'en étant pas équipé, à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur extérieur ou de façade ou de la sortie de plancher.

- Les canalisations d'évacuation se situant dans le **Domicile**. Les limites se situent au point de pénétration de la canalisation d'évacuation dans le mur extérieur ou de façade ou du plancher.

- Les fuites d'eau : sur le circuit intérieur d'alimentation d'eau, sur les canalisations intérieures d'alimentation apparente, sur les joints situés sur ces canalisations jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménagers, sur les robinets d'arrêts,

- Les fuites d'eau sur le circuit intérieur d'évacuation d'eau : sur les canalisations intérieures d'évacuation et les joints situés sur ces canalisations, sur la canalisation de trop-plein percé de baignoire, lavabo bidet et évier, sur le siphon,

- Les Fuites d'eau sur l'eau chaude sanitaire : sur un ballon d'eau chaude électrique percé (prise en charge de la vidange uniquement), sur le groupe de sécurité d'un ballon d'eau chaude électrique,

- Les Fuites d'eau sur les sanitaires : sur le joint de sortie de cuvette des WC, sur le robinet d'arrêt de la chasse d'eau, sur la pipe d'évacuation du WC, robinetterie (y compris mélangeur, mitigeur),

- Les Fuites d'eau sur les raccordements des appareils à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge) : sur joint et robinet de l'appareil à effet d'eau,

- Les Fuites d'eau sur les circuits de chauffage : sur le circuit d'eau du chauffage individuel, sur le robinet et le joint du té de réglage des radiateurs de chauffage individuel.

- Les engorgements :

- Sur les canalisations d'évacuation des eaux usées intérieures

- Sur les appareils sanitaires et sanibroyeurs bouchés (prise en charge du débouchage, du nettoyage et du test que cela refonctionne post nettoyage du sanibroyeur).

Notre intervention sur les canalisations situées dans le vide sanitaire sera conditionnée à la sécurité du Prestataire agréé (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 agréé dans des conditions normales.

Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont **exclusivement** les

suivantes :

- Joints,
- Mécanisme de chasse d'eau de WC,
- Pipe d'évacuation de WC
- Robinet d'arrêt et vanne d'arrêt,
- Robinet d'appareil sanitaire,
- Robinet, mélangeur et mitigeur d'évier, lavabo, douche et baignoire.
- Robinet ou Té de réglage de radiateur,
- Canalisation :
 - Intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau,
 - De trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier,
 - De circuit d'eau de chauffage individuel,
- Groupe de sécurité des ballons d'eau chaude,
- Siphon et système de vidage,
- Réducteur de pression intérieur.



CE QUI N'EST PAS ASSURÉ

En complément des Exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA:

- ✗ **Toutes pièces ou installations non visées ainsi que tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré »,**

- ✗ **Les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol,**

- ✗ **Les Fuites d'eau sur les appareillages non listés dans le paragraphe « Ce qui est assuré »,**

- ✗ **Toute Intervention sur :**

- **Les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, chaudières,**

- **Les pompes de relevage, les réducteurs de pression extérieurs, des adoucisseurs d'eau, filtre anti-boue**

- **Les canalisations d'alimentation et d'évacuation des systèmes de climatisation,**

- ✗ **Les Dommages matériels causés par l'eau,**

- ✗ **Les Fuites d'eau causées par le gel, excepté les Fuites d'eau causées par le gel à l'intérieur du Domicile,**

- ✗ **Toute intervention sur les cuves et ballons de réserve d'eau chaude des cumulus et des appareils de chauffage (sauf la vidange et la mise en sécurité sur ballon d'eau chaude percé),**

- ✗ **L'intervention nécessitant le remplacement du ballon d'eau chaude sanitaire**

- ✗ **Toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau,**

- ✗ **Les frais encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution d'eau ou par AXA de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance,**

- ✗ **Le remplacement de canalisation qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales,**

sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,

- ✗ Les frais liés à une recherche de fuite d'eau,
- ✗ Les Dommages matériels aux biens et Installations ne donnent lieu à aucune indemnisation.

ARTICLE 8. GARANTIE ASSISTANCE PLOMBERIE EXTERIEURE ET RECHERCHE DE FUITE D'EAU

8.1 Assistance plomberie extérieure



CE QUI EST ASSURE

Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts contre :

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

- Tout **Engorgement**, défini comme une obstruction totale de l'évacuation des eaux usées dans l'Installation de plomberie extérieure, présentant à court terme des risques évidents pour le **Domicile**.

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

- La canalisation d'alimentation générale en eau située sur les terrains attenants au **Domicile**, en aval du compteur général d'eau et jusqu'à la pénétration du mur de façade et les réseaux secondaires jusqu'au robinet de puisage;

Les canalisations d'évacuation c'est à dire de collecte des eaux usées (toilettes, cuisine, salle de bains, vidange de machine) situées dans les terrains attenants au **Domicile**, à l'extérieur du mur de façade et jusqu'au raccordement au réseau collectif d'évacuation (égouts) ou individuel (fosse septique)

En cas de dommages sur les revêtements extérieurs consécutifs à la réparation de la fuite par nos prestataires de votre Domicile lors de nos interventions, notamment durant la recherche de fuite. AXA vous rembourse votre facture de remise en état de vos revêtements extérieurs dans la limite du plafond de la garantie, déduction faites des frais d'intervention préalable d'AXA.

Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont **exclusivement** les suivantes :

- Robinets ou vannes d'arrêt,
- Raccords,
- Tés et joints,
- Tuyaux de canalisation d'alimentation et d'évacuation

d'eau,

- Réducteur de pression,
- Clapet anti-pollution si existant,
- Robinet de jardin rattaché au réseau d'alimentation.



CE QUI N'EST PAS ASSURE

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

- ✗ Toutes pièces ou installations non visées ainsi que tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- ✗ Les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol,
- ✗ Toute intervention sur les systèmes d'arrosage,
- ✗ Toute intervention sur les fosses septiques, les bacs à graisses, les systèmes d'épandages d'eaux usées, les drainages, les puisards, les réseaux d'évacuation des eaux pluviales, les gouttières, les chéneaux, les descentes,
- ✗ Toute intervention sur les pompes de relevage, et les stations de relevage des systèmes d'évacuation des eaux usées,
- ✗ Les Dommages matériels causés par l'eau, les dégâts des eaux ;
- ✗ Les frais et/ou dommages encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution ou par AXA de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance,
- ✗ Les frais et/ou dommages liés à une recherche de fuite d'eau dès lors qu'aucune fuite n'a été constatée par le Prestataire agréé
- ✗ Toute(s) Intervention(s) sur le domaine public
- ✗ Les Dommages matériels aux biens et Installations ne donnent lieu à aucune indemnisation, sauf clause contraire.

8.2 Recherche de fuite d'eau



CE QUI EST ASSURE

Est couverte dans le cadre de cette garantie, la recherche de **Fuite, telle que définie au sein de la garantie Plomberie extérieure**, non visible, sur une canalisation d'alimentation ou d'évacuation d'eau enterrée du réseau de Plomberie extérieure du Bénéficiaire.



CE QUI N'EST PAS ASSURE

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

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



CE QUI N'EST PAS ASSURE

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

- ✗ Toutes pièces ou installations non visées ou tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- ✗ Les appareils pour lesquels les originaux des carnets d'entretien ne peuvent être produits lors de l'intervention du Prestataire agréé,
- ✗ Toute intervention autre que la simple mise en sécurité de l'appareil dont la dernière visite d'entretien réalisée par un technicien agréé date de plus de douze (12) mois ou vingt-quatre (24) mois pour les pompes à chaleur ou dont le carnet d'entretien n'est pas à jour ou n'est pas conforme aux prescriptions du fabricant,
- ✗ Les Interventions, autre que la simple mise en sécurité de l'appareil, lorsque le Prestataire agréé estime que l'appareil de chauffage est non réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces,
- ✗ Toute intervention qui relève de l'entretien annuel obligatoire conformément aux normes AFNOR NF X50-10 ou NF X50-011,
- ✗ Les coûts éventuels engagés pour accéder à la chaudière, chauffe-eau ou au chauffe bain, à la pompe à chaleur, à la tuyauterie ou à son environnement,
- ✗ Le ramonage et les pièces des conduits de fumées ainsi que le pot de purge,
- ✗ La réparation de dommages causés par l'utilisation d'eau, de fioul ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeur grasse et/ou corrosives),
- ✗ L'intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau, la corrosion et le détartage des ballons d'eau chaude intégrés à la chaudière,
- ✗ 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,
- ✗ Toute intervention relative au fluide frigorigène d'une pompe à chaleur ou d'un appareil de climatisation (évaporateur, compresseur,

détendeur, condenseur),

- ✗ L'entretien et le dépannage des dispositifs extérieurs à la pompe à chaleur et à un appareil de climatisation (les capteurs, le circuit primaire qui correspond à l'unité extérieure, le circuit de fluide frigorigène, l'évaporateur, le condenseur, le réducteur de pression, le compresseur, les filtres déshydrateurs),
- ✗ L'intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière ou de la pompe à chaleur,
- ✗ La réfection du briquetage de la chaudière,
- ✗ La réfection des points de fixation,
- ✗ Toute intervention sur les vases d'expansion,
- ✗ Les dysfonctionnements résultant de l'entartement des appareils,
- ✗ Les appareils de climatisation mobiles.

ARTICLE 9. GARANTIE D'ASSISTANCE APPAREILS DE CHAUFFAGE (CHAUDIÈRES / CHAUFFE EAU / CHAUFFE BAIN / POMPES A CHALEUR / CLIMATISATION / RADIATEURS ELECTRIQUES)



CE QUI EST ASSURE

Sont couvertes les Pannes définies comme un dysfonctionnement survenant sur les **Appareils de Chauffage** (les Chaudières, y compris les Chaudières dont le ballon d'eau chaude est intégré, Chauffe-eau ou Chauffe bain à usage privatif, Pompe à chaleur, Climatisation et Radiateurs électriques), installés dans le **Domicile** et provoquant son interruption ou empêchant son fonctionnement de façon sécurisée .

- 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 en fournissant au Prestataire l'attestation d'entretien d'un professionnel.

- Radiateurs électriques

Déplacement, Pièces et main d'œuvre

Sont couverts les Pannes ou dysfonctionnements, survenant de façon accidentelle et provoquant l'interruption et/ou le fonctionnement non sécurisé, des appareils listés ci-dessus 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 70 kW** pour les autres appareils (sauf climatisation).

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

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

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

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

Sont couverts les Pannes sur les éléments 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 d'AXA, 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, du vase d'expansion et du ballon d'eau chaude s'il est intégré,
- 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.
-

Pièces prises en charge

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

ARTICLE 10. GARANTIE D'ASSISTANCE VITRERIE

-
-  **CE QUI EST ASSURE**
-
-
- **Déplacement, pièces et main-d'œuvre**
-
- Sont exclusivement couverts les Bris de vitre du Domicile définis comme des fractures ou casses d'une ou plusieurs vitres, affectant les éléments de vitrerie des portes, des fenêtres, des portes fenêtres donnant sur l'extérieur du Domicile, résultant :
 - D'un acte involontaire
 - D'un acte de Vandalisme
 - D'une Effraction ou Tentative d'Effraction,
 - D'un Evènement climatiques,
- Et ne permettant plus au Domicile d'assurer les conditions de sécurité suffisante
-
- **Pièces prises en charge**
- Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement les verrous, cylindres et serrures constitutives des éléments couverts.

-
- Dans le cas où le coût du remplacement du vitrage est inférieur au coût de sa sécurisation, le vitrier peut remplacer directement le vitrage, AXA prend en charge le remplacement de la vitre.

-
- Dans le cas où le vitrier ne peut pas remplacer immédiatement le vitrage et la sécurisation est nécessaire. AXA prend en charge l'intervention du vitrier dans les limites contractuelles pour la seule mise en sécurité.



CE QUI N'EST PAS ASSURÉ

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

- ✗ **Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe Ce qui est assuré ;**
- ✗ **Tout évènement non visé dans le paragraphe Ce qui est assuré ;**
- ✗ **les Interventions sur des éléments situés hors du Domicile ;**
- ✗ **les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte, porte fenêtre et/ ou fenêtre,**
- ✗ **toute réfection de maçonnerie et/ou de peinture résultant de l'intervention,**
- ✗ **les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores,**
- ✗ **la cave ou la véranda ne communiquant pas avec le Domicile.**

ARTICLE 11. GARANTIE RELOGEMENT EN CAS DE SITUATION D'URGENCE

En cas de Situation d'urgence, entendue comme toute situation résultant directement de la survenance d'un Evènement générateur ayant nécessité l'intervention d'un Prestataire et ayant pour conséquence de rendre le **Domicile inhabitable** pour des raisons de sécurité, AXA peut prendre en charge les frais d'hébergement à l'hôtel (chambre et petit déjeuner uniquement) **dans la limite de deux (2) nuits, à hauteur de cent (100) euros par nuit et par personne.**

L'appréciation de la situation d'urgence est du ressort exclusif d'AXA.

ARTICLE 12. GARANTIES D'ASSURANCE ELECTRODOMESTIQUE

Garantie acquise uniquement pour les formules Top Electro 080421702 et Top Max 080421703.

12.1 Appareils garantis et événements couverts

Sont couverts les appareils électroménagers de moins de cinq ans des gammes « Blanc » et/ou « Brun », conformes à la marque NF, destinés au grand public, d'une valeur d'achat supérieure à 150 EUR et inférieure à 5 000 EUR,

achetés neufs en France par le bénéficiaire, son conjoint ou toute personne qui lui est liée par un PACS ainsi que leurs enfants célibataires fiscalement à charge, en service à son domicile, ne bénéficiant plus d'aucune garantie légale ou contractuelle et désignés dans les gammes suivantes :

Gamme Blanc :

- Lavage : Lave-linge, Lave-linge séchant, Sèche-linge, Lave vaisselle.
- Froid : Réfrigérateur (avec ou sans congélateur), Réfrigérateur « Américain », Congélateur, Cave à vins.
- Cuisson : Table de cuisson (gaz, électrique, mixte, vitrocéramique, induction), Four (Pyrolyse ou Catalyse), Micro-ondes (Combinés ou non), Hotte aspirante de cuisine (tous types), Cuisinières (gaz, électrique, mixte, vitrocéramique, induction).

Gamme Brun :

- TV & Vidéo : TV (Tube, LCD ou Plasma), TV combi (magnétoscope ou lecteur et/ou enregistreur DVD), Rétroprojecteur, Hifi, Home cinéma, DVD et DVD/R, Lecteurs ou enregistreurs Blu-ray, Magnétoscope,

Est un événement couvert, toute panne définie comme un défaut de fonctionnement de nature électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou plusieurs composants de l'appareil garanti, ayant pour origine un phénomène aléatoire interne à l'appareil couvert.

Est considérée comme sinistre, toute panne répondant à la définition ci-dessus dûment constatée par le prestataire agréé, survenue après expiration de la garantie constructeur et/ou distributeur et avant la limite d'âge de l'appareil garanti décompté entre la date d'achat figurant sur la facture et la date de déclaration du sinistre, à l'exclusion de tout autre dommage.

12.2 Modalités d'intervention

L'Assureur procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès du bénéficiaire. Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance téléphonique vérifie que l'incident décrit par le bénéficiaire ainsi que le type d'appareil sont bien couverts et guide le bénéficiaire pour tenter de déterminer la nature du dysfonctionnement et si possible d'y remédier.

Le bénéficiaire s'engage à donner à l'Assureur toutes informations nécessaires au télédiagnostic dont notamment la marque de l'appareil garanti, la référence, la gamme d'appareil et la nature du dysfonctionnement.

Le bénéficiaire se munira de préférence de sa facture d'achat lors de l'appel afin de faciliter la prise en charge de la panne par l'Assureur. Ces informations étant nécessaires à la mise en œuvre des garanties, si le bénéficiaire refusait de les donner, l'Assureur pourrait être dans l'impossibilité d'exécuter la garantie.

Si ce télédiagnostic reste infructueux et confirme la nécessité d'une intervention, le bénéficiaire transmet à l'Assureur par e-mail, fax ou courrier, la facture d'achat du matériel garanti et toute autre pièce justificative que l'Assureur jugera nécessaire.

L'Assureur organise alors la prise en charge de l'appareil selon les modalités suivantes :

a- Dépannage

L'Assureur organise la prise de rendez-vous entre le prestataire agréé et le bénéficiaire dans un délai de 48 heures (hors week-end et jours fériés) à réception des pièces justificatives.

Le bénéficiaire doit transporter l'appareil en panne, à ses frais et sous son entière et unique responsabilité, chez le prestataire agréé désigné par l'Assureur, à l'exception des appareils suivants :

- téléviseur supérieur à 63 cm (ou 27"),
- appareil de cuisson (sauf micro-ondes),
- appareil de lavage,
- appareil de réfrigération.

Pour ces derniers, l'Assureur organise un rendez vous avec le prestataire agréé, au domicile du bénéficiaire, dans une amplitude horaire de 2 heures maximum. Ces dispositions sont liées aux disponibilités du bénéficiaire.

Si le prestataire agréé ne peut pas réparer l'appareil au domicile du bénéficiaire, l'Assureur organise et prend en charge les frais de transport - aller-retour - de l'appareil chez celui-ci.

Lors de l'intervention, le prestataire agréé procède à la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.

L'Assureur prend en charge les frais découlant de l'Intervention du Prestataire agréé à **concurrence de 1000 EUR**.

b- Indemnisation d'un appareil irréparable

Lorsque l'Assureur considère que l'appareil garanti est économiquement irréparable

- le bénéficiaire pourra obtenir le remplacement de son appareil par un appareil aux caractéristiques techniques au moins équivalentes sans pour autant qu'il s'agisse du même modèle ou de la même marque et, pour tout appareil de la gamme « Blanc », il sera remplacé par un appareil dont l'efficacité énergétique est évaluée, selon l'Étiquette Energie, en classe A suivant la directive européenne 92/75/CEE. Une indemnité définie par l'Assureur pourra être proposée au bénéficiaire en lieu et place de l'appareil de remplacement.

Dans tous les cas, la garantie cesse automatiquement sur l'appareil déclaré irréparable par le prestataire agréé.

Tout achat d'un appareil par le bénéficiaire en remplacement de son appareil défectueux et ce, sans accord préalable de l'Assureur, ne sera pas pris en charge par ce dernier dans le cadre des présentes garanties.

12.3 Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance Electrodomestique

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

- ✗ les appareils et/ou matériels destinés aux professionnels et/ou à usage professionnel, et ce, même si lesdits appareils sont installés et utilisés au domicile du bénéficiaire,
- ✗ les appareils dits « nomades », c'est-à-dire les appareils pouvant fonctionner de manière autonome sans raccordement au secteur,
- ✗ les périphériques de stockage informatique, dont les disques durs dits « multimédia », et les consoles de jeux,
- ✗ les accessoires ou périphériques tels que : antennes, câbles, casques, membranes d'enceinte, paniers de lave-vaisselle, les accessoires de four, les chapeaux de brûleur, les télécommandes,
- ✗ les consommables et pièces d'usure définis comme tels dans le livret d'entretien du constructeur, tels que : ampoules, lampes, filtres, fusibles, joints de porte, courroies, tuyaux de vidange, flexibles, saphirs, diamants, tête de lecture laser, têtes de lecture et/ou d'enregistrement, d'effacement ou de pré-magnétisation,
- ✗ les pièces en verre des plaques vitrocéramiques, portes de four et couvercles de plaques de cuisson,
- ✗ les éléments d'isolation thermique des fours : manchettes, moufles,
- ✗ les appareils pour lesquels la facture d'achat ne peut pas être présentée lors de chaque intervention, ou encore lorsque ce document est raturé et/ou illisible,
- ✗ les appareils dont le numéro et/ou les références sont enlevés, modifiés ou illisibles.

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

- ✗ résultant des modifications ou améliorations apportées par le bénéficiaire ou le constructeur,
- ✗ résultant d'une réparation de fortune ou provisoire et des éventuelles aggravations du dommage initial pouvant en résulter,
- ✗ engageant la responsabilité d'un tiers pouvant être tenu pour responsable du dommage (fabricant, fournisseur ou toute autre personne),

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

cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics) faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, et/ou par une Catastrophe technologique (accident non nucléaire survenant soit dans une installation classée (soumises à déclaration ou à autorisation et les sites Seveso), soit dans un stockage souterrain de produits dangereux, soit à l'occasion d'un transport de matières dangereuses, ayant occasionné des dommages à un grand nombre de biens immobiliers), et reconnu par un état de catastrophe technologique ;

- ✗ Les conséquences d'effets nucléaires radioactifs
- ✗ Tous Sinistres consécutifs à une guerre civile ou étrangère, un acte de terrorisme, une émeute, une grève, une insurrection, un acte de sabotage ou un mouvement populaire,
- ✗ Tous Sinistres couverts au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),

- Aménagements et embellissements

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

- Accessibilité et sécurité

- ✗ Tout ou partie de l'Installation couverte, les Pièces couvertes dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire agréé, et/ou l'exercice de sa profession dans de conditions normales de sécurité,
- ✗ Les installations devenues irréparables du fait de leur ancienneté ou de leur niveau d'usure. Tout Evénement générateurs résultant directement ou indirectement de l'ancienneté ou du niveau d'usure de votre Installation électrique privative et / ou d'une des pièces le composant,

✗ .

- Niveau d'usure ou faute

- ✗ Tout Evénement générateur, ainsi que leurs conséquences, causé par :
 - Une utilisation non conforme aux instructions du fabricant
 - Une intervention du Bénéficiaire ou d'un tiers,
 - L'ancienneté ou niveau d'usure de votre Domicile, des installations couvertes et/ou des Pièces prises en charge,
- ✗ Tout défaut, dommage ou panne causé par toute tentative de réparation par le bénéficiaire ou un tiers non professionnel,
- ✗ Toute installation qui n'a pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel,
- ✗ Tout dommage causé par des explosifs que le Bénéficiaire détient,
- ✗ Toutes conséquences de tout acte volontaire commis par le Bénéficiaire
- ✗ Toutes demandes visant à l'entretien ou la

ARTICLE 13. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES



CE QUI N'EST PAS ASSURE

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

- ✗ Tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du contrat d'effet de votre adhésion conformément à l'article 4 de la présente Notice,
- ✗ Les conséquences d'Evénements climatiques, d'orages, de la foudre, du gel, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements provoqués par une Catastrophe naturelle (tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour

maintenance des appareils, installations et pièces couvertes par une des garanties du présent contrat,

- × Toute Intervention résultant d'un Evènement générateur causé par des travaux en cours [en dehors de l'Intervention du Prestataire agréé].

- Mise en conformité

- × Tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par la modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession ou les instructions du fabricant,
- × Toutes Interventions et prises en charge résultant d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,
- × Tous travaux de réparation [en dehors de l'intervention de notre Prestataire agréé], de renouvellement ou de mise en conformité des Pièces prises en charge et Installations couvertes au titre de chacune des garanties,
- × Tous dommages et/ou Evènements 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]
 - De travaux en cours commencé avant l'Intervention du Prestataire agréé
- × Toutes demandes visant
 - À la mise en conformité des appareils, installations et pièces couvertes par un des garanties du présent

contrat ;

- Toutes Pièces prises en charge et Installations couvertes au titre de chacune des garanties, couvertes par une garantie légale et/ou une garantie contractuelle en vigueur lors du Sinistre.

- Non-respect des recommandations

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

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

- × Les frais non justifiés par des documents originaux
- × Les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel.

PARTIE 3. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

ARTICLE 14. SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION

14.1 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).

14.2 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.

ARTICLE 15. LIMITATION DE RESPONSABILITE

L'engagement d'AXA repose sur une obligation de

moyens et non de résultat.

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

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

ARTICLE 16. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

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

ARTICLE 17. SANCTIONS INTERNATIONALES

1.1.1.1 Définitions

On entend par « Sanctions Internationales » toutes mesures restrictives financières ou commerciales décidées par un Etat ou une Organisation Internationale / Supranationale à l'encontre d'autres États, 1.1 territoires, de personnes (physiques ou morales) et/ou d'entités (de droit public ou privé).

Ces Sanctions Internationales peuvent notamment prendre les formes suivantes :

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

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

1.1.1.2 Conséquences pour AXA

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

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

Par ailleurs, le non-respect par AXA d'autres Sanctions Internationales peut exposer ce dernier, ses employés ou les sociétés du groupe auquel il appartient, à des

risques de sanctions réglementaires, administratives, civiles, et/ou pénales. Par conséquent, AXA doit également veiller à la conformité de ses activités avec les Sanctions Internationales édictées par les Etats-Unis d'Amérique, le Royaume-Uni, l'ONU et le pays du siège social de la société mère du groupe d'AXA.

1.3 Effets sur l'exécution du contrat

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

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

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

PARTIE 4. VIE DU CONTRAT

ARTICLE 18. PRISE D'EFFET ET DUREE DE VOTRE ADHESION – PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

18.1 Prise d'effet de votre adhésion

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime (cf. Article 5 « Paiement de la prime » ci-après), Votre Adhésion au contrat collectif prend effet à la date et pour la durée, indiquées sur votre bulletin d'adhésion. Votre Adhésion est conclue pour une durée d'un an (« année d'assurance ») à compter de sa date d'effet. Elle est ensuite reconduite tacitement par période successive annuelle, sauf résiliation dans les conditions de l'article 2.4.

En cas de résiliation du Contrat collectif, l'Adhésion prendra automatiquement fin à l'échéance annuelle suivant la date de résiliation dudit Contrat. Le Souscripteur du Contrat collectif informera les Assurés de la fin du Contrat collectif.

18.2 Faculté de renonciation

Si votre adhésion est souscrite 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 :

- **Adhésion à distance ou à la suite d'un démarchage à domicile**

En application de l'article L112-2-1 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 réception du bulletin (ou certificat) d'adhésion et de la présente notice

d'information, lesquels sont présumés reçus deux (2) jours ouvrés après votre date d'adhésion au contrat. Si Vous n'avez pas reçu les documents dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de conclusion, Vous devez vous rapprocher d'AXA Assistance, par téléphone 01559224 98.

- **Pluralité d'assurance**

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

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

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

4N Assur, 21 rue Pastorelli, 06000 Nice

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).

18.3 Prise d'effet et durée des garanties

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, Vous êtes couvert à compter de la date de prise d'effet indiquée sur votre bulletin d'adhésion.

Vos garanties cessent en cas de résiliation de votre Adhésion dans les conditions prévues à l'article 1.4.

18.4 Conditions de résiliation

Votre Adhésion pourra être résiliée dans les cas suivants :

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

- par vous, par lettre simple, lettre recommandée, email ou lettre recommandée électronique ou par déclaration faite contre récépissé auprès d'AXA Assistance à l'adresse de son siège sociale ou auprès de 4 N ASSUR, 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 faisant foi).

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

- par vous ou par nous
 - a. chaque année à la date d'échéance principale, avec préavis de 2 mois au moins.
 - b. en cas de changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial,
 - c. de changement de profession, de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité (Art. L. 113.16 du Code) : la résiliation doit alors être faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans les trois mois de l'évènement.
 - d. En cas de vente du Domicile, Nous pouvons résilier le contrat dans un délai de trois mois à partir du jour où l'acquéreur a demandé le transfert du contrat à son nom.

Vous pouvez résilier votre contrat dans les 3 mois qui suivent l'un de ces événements, en indiquant sa date, sa nature et en produisant des justificatifs. Dès que nous avons connaissance de l'un de ces événements, nous pouvons aussi mettre fin au contrat dans les 3 mois. Dans l'un ou l'autre cas, la résiliation prend effet 1 mois après sa notification.

- par vous

- a. À tout moment, sans frais ni pénalités, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de votre souscription.
- b. en cas de modification des garanties non acceptée par Vous, vous pourrez résilier votre adhésion à l'échéance annuelle suivant la remise de la Notice portant ces modifications,
- c. en cas de diminution du risque, si nous refusons de réduire votre prime (Art. L. 113.4 du Code),
- d. en cas d'augmentation de votre prime, dans un délai de trente (30) jours suivant la date de l'avis d'échéance vous informant du nouveau montant de la prime,
- e. en cas de résiliation par nous d'un de vos contrats, après sinistre. 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).

- par nous

- a. en cas de non-paiement de votre prime (Art. L. 113.3 du Code),
- b. en cas d'aggravation du risque (Art. L. 113.4 du Code),
- c. après un sinistre, (Articles R113-10 et A 211-1-2 du code des Assurances)

la résiliation prenant effet 1 mois après sa notification. Vous avez alors le droit de résilier vos autres contrats souscrits chez nous dans le délai d'un mois suivant cette notification.

- de plein droit

- a. En cas de retrait total de notre agrément, la résiliation prenant effet le 40ème jour, à midi, qui suit sa publication au Journal Officiel (Art. L. 326.12 du Code),
- b. en cas de perte totale du local d'habitation à usage de Domicile 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.

Enfin, comme stipulé au paragraphe 1.1., en cas de résiliation du Contrat collectif, l'Adhésion prendra automatiquement fin à l'échéance annuelle suivant la date de résiliation dudit Contrat. Le Souscripteur du Contrat collectif informera les Assurés de cette fin du Contrat collectif.

L'Adhérent désigné sur le Bulletin d'Adhésion, s'engage à payer la prime d'assurance due en contrepartie de la couverture de l'(des) Assuré(s) désigné(s) sur ce même Bulletin.

La prise d'effet des garanties est subordonnée à l'encaissement effectif de la prime.

19.1 Paiement de la prime

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

19.2 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les dix (10) jours calendaires qui suivent son échéance, une relance sera envoyée à 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.

19.3 Modification de la prime

Indexation à l'échéance

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

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

Hors indexation

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

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.

ARTICLE 19. MONTANT ET PAIEMENT DE LA PRIME

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.

PARTIE 5. CADRE JURIDIQUE

ARTICLE 20. PROTECTION DES DONNEES 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 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

8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff

Email : 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 sollicitera 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

8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL. (www.cnil.fr/fr/cnil-direct) ou par courrier à 3 place de Fontenoy, TSA 80715 – 75334 Paris cedex 07.

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

ARTICLE 21. SUBROGATION

Sauf clause contraire, AXA est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant au présent Contrat, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du Contrat.

ARTICLE 22. PRESCRIPTION

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où AXA en a eu connaissance ;
- En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires

d'interruption de la prescription visée par les articles ci-après :

- Toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- Tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- Toute reconnaissance par AXA du droit à garantie de l'Adhérent, ou toute reconnaissance de dette de l'Adhérent envers AXA ;
- Tout recours à la médiation ou à la conciliation
- Lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, la convention ou la force majeure.

La prescription est également interrompue :

- Par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- Par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par AXA à l'Adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de l'adhésion ou par l'Adhérent à AXA Assistance en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

ARTICLE 23. RECLAMATIONS ET MEDIATION

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 :

4N Assur, 21 rue Pastorelli, 06000 Nice

- 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 4 N Assur 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 :

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.

ARTICLE 24. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat est établi en langue française. Le droit applicable au Contrat tant pour son interprétation que pour son exécution, est le droit français.

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

ARTICLE 25. AUTORITE DE CONTROLE

Inter Partner Assistance (AXA Assistance) est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique - TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – (www.bnb.be).

La succursale française d'Inter Partner Assistance est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4, Place de Budapest - CS92459 - 75436 Paris Cedex 09.

