

Assurance Habitation

Conditions Générales / Réparation à domicile



Tout ce que vous
devez savoir

Le présent contrat est régi tant par l'ordonnance N°75.58 du 26 Septembre 1975 portant Code Civil que par l'ordonnance N°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par la loi N° 06-04 du 20 février 2006, et les textes d'application subséquents ainsi que par les présentes conditions générales.

Définitions

Chapitre I - Disposition générales

Article 01 : Objet du contrat

Article 02 : Exclusions générales

Article 03 : Situations des risques

Chapitre II - Dispositions relatives au contrat

Article 04 : Formation, effet du contrat et durée du contrat

Article 05 : Résiliation du contrat

Chapitre III - Obligation de l'assuré

Article 06 : Déclaration du risque

Article 07 : Déclarations des autres assurances

Article 08 : Transferts

Chapitre IV - Primes

Article 09 : Conditions de paiement de la prime et des accessoires

Article 10 : Conséquences du retard dans le paiement des primes

Chapitre V – Sinistres

Article 11 : Principe indemnitaire

Article 12 : Déclaration du sinistre

Article 13 : L'application de la Franchise

Article 14 : Subrogation – Recours après un sinistre

Article 15 : Obligations de l'Assisteur et de l'Assureur en cas de sinistre

Chapitre VI - Dispositions diverses

Article 16 : Prescription

Article 17 : Compétences

DEFINITIONS

Assureur : AXA Assurances Algérie Dommage

Assisteur : Organisme de réparation à domicile choisi par l'Assureur pour l'accomplissement des prestations prévues par le présent contrat « réparation à domicile ».

Souscripteur : Personne physique ou morale désignée aux conditions particulières et qui s'engage envers l'assureur à assumer l'intégralité des obligations qui découlent du contrat, tant pour elle-même que, le cas échéant, pour toute autre personne ayant qualité d'assuré.

Bénéficiaire : La personne physique ou morale bénéficiaire de l'indemnité d'assurance, soit au titre du présent contrat, soit à un autre titre dûment reconnu par la législation ou la réglementation en vigueur

Domicile/ Habitation : Le lieu de résidence, situé en Algérie et désigné à l'adresse déclarée par le souscripteur.

- La maison individuelle est constituée de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci (véranda, garage et toute autre annexe utilisée à des fins domestiques) Le terrain privé est constitué du jardin, de la terrasse et autre terrain attenant à l'habitation.

- L'appartement se définit comme l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, à l'exclusion des parties communes. Chaque adhésion ne peut concerner qu'un seul domicile dont l'adresse ne peut être modifiée.

Les multipropriétés en temps partagé, les mobiles homes et les locaux à usage locatif, commercial ou professionnel ne sont pas considérés comme faisant partie du domicile.

Intervention : Opération par laquelle un prestataire se rend à l'adresse de l'habitation garantie pour effectuer un diagnostic avant de procéder au dépannage selon les modalités indiquées pour chacune des garanties objet du présent contrat.

Dépannage en urgence : Le dépannage en urgence consiste en un rétablissement du fonctionnement normal de l'installation couverte, ou de l'équipement ou matériel couverts en réparant ou remplaçant uniquement la section ou l'élément endommagé de

l'équipement/matériel ou de l'installation et ne consiste pas en une mise aux normes de l'installation existante.

Installation de plomberie intérieure : Par installation de plomberie intérieure, on entend : les canalisations d'eau se situant à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur. Pour les maisons individuelles n'étant pas équipées de robinet d'arrêt général intérieur, la limite est matérialisée à partir de la pénétration extérieure de la canalisation dans le mur de façade

Installation de plomberie extérieure : Par installation de plomberie extérieure, on entend :

- Les canalisations d'alimentation générale en eau dans la limite de l'habitation et de ses terrains attenants et comprises entre la sortie du compteur d'eau et les robinets d'alimentation.
- Les canalisations d'évacuation c'est à dire de collecte des eaux usées (toilettes, cuisine, salle de bains, vidange de machine) situées dans les limites de l'habitation et de ses terrains attenants jusqu'au raccordement au réseau collectif d'évacuation (égouts).

Fuite d'eau : Par fuite d'eau, on entend : l'écoulement d'eau à débit constant présentant à court terme des risques évidents pour l'habitation. Il doit pouvoir être constaté visuellement.

Une facture d'eau anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne lorsque tous les robinets sont fermés ne peuvent être considérés comme étant la preuve d'une fuite d'eau.

Engorgement : Par engorgement, on entend : l'obstruction totale de l'évacuation des eaux usées présentant à court terme des risques évidents pour l'habitation.

Installation électrique : Par l'installation électrique, on entend : le système permanent d'alimentation en électricité installé dans le domicile et fournissant l'énergie électrique, situé entre le disjoncteur de la compagnie de distribution d'électricité jusqu'aux prises murales

Panne électrique : Par panne électrique, on entend : tout dysfonctionnement soudain et imprévisible survenu sur l'installation électrique provoquant une interruption de l'alimentation électrique.

Délai de carence : Période qui suit la date de signature d'un contrat d'assurance pendant

laquelle certains risques ne sont pas couverts.

Nombre maximum d'interventions annuelles : Le nombre maximum d'interventions prises en charge par l'Assisteur est précisé dans les conditions particulières du présent contrat.

Au-delà du nombre d'interventions contractuelles par an, l'Assisteur peut communiquer les coordonnées d'un prestataire agréé sur simple demande du bénéficiaire. Le coût de l'intervention reste à la charge du bénéficiaire.

CHAPITRE I - DISPOSITION GENERALES

Article 1 : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet d'accorder à l'assuré la garantie des divers risques définis aux conventions spéciales ci-annexées et qui sont désignées comme couverts aux conditions particulières :

Article 2 : Exclusions générales

Ne sont pas garantis par ce contrat :

- **Tous dommages :**
 - causés intentionnellement par toute personne considérée comme assurée au titre du présent contrat, ou avec sa complicité,
 - résultant d'un fait ou d'un événement dont l'assuré avait connaissance à la date de prise d'effet de la garantie concernée ou à la date de formation du présent contrat si elle est antérieure.

Article 3 : Situations des risques

Les garanties du présent contrat s'exercent exclusivement au lieu du risque situé à l'adresse de l'habitation assurée, telle que figurant aux conditions particulières.

CHAPITRE II - DISPOSITIONS RELATIVES AU CONTRAT

Article 4 : Formation, effet du contrat et durée du contrat

Le contrat est parfait dès sa signature par les parties.

Il produit ses effets le lendemain à zéro heure du paiement de la première prime sauf convention contraire.

Le contrat est conclu pour la durée prévue aux conditions particulières. Lorsque le contrat contient une clause de tacite reconduction, il est, à son expiration, reconduit automatiquement d'année en année, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties sous préavis de un mois avant l'échéance annuelle.

Article 5 : Résiliation du contrat

5.1 Les Formes de résiliation

Lorsque l'assuré a la faculté de résilier le contrat, il peut le faire, à son choix:

- par une déclaration faite contre récépissé au siège social de AXA assurances Algérie dommage ou auprès de son mandataire dûment désigné à cet effet ;
- par acte extrajudiciaire ;
- par lettre recommandée.

Lorsque la résiliation émane de AXA assurances Algérie dommage, elle doit être notifiée à l'assuré par lettre recommandée adressée à son dernier domicile connu de AXA Assurances Algérie Dommage ou par acte extrajudiciaire.

5.2 Cas de résiliation

Le contrat peut être résilié avant sa date d'expiration normale dans les cas suivants :

▪ Par l'assuré et par l'assureur

- à chaque échéance annuelle de la prime, moyennant préavis d'un mois au moins, sous réserve que le contrat ait au moins une année d'existence ;
- en cas de transfert de propriété du risque assuré ;

▪ Par l'assureur

- en cas de non-paiement des primes (art. 16 alinéa 5 de l'ordonnance 95-07.
- en cas d'aggravation des risques lorsque l'assuré refuse de s'acquitter de la différence de prime réclamée par AXA Assurances Algérie Dommage (art. 18 alinéa 4 de l'ordonnance 95-07.
- en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat (avant sinistre) lorsque l'assuré refuse de s'acquitter dans un délai de

quinze jours de l'augmentation de prime, que AXA Assurances Algérie Dommage lui propose, (art. 19 de l'ordonnance 95-07).

▪ **Par l'assuré**

- En cas de diminution du risque si AXA Assurances Algérie Dommage refuse de réduire la prime en conséquence ;

▪ **Autres cas**

Par AXA Assurances Algérie Dommage ou par l'administrateur judiciaire, le liquidateur ou la masse de créanciers, en cas de faillite ou de mise en règlement judiciaire de l'assuré lui-même. Cette résiliation devra être notifiée à l'assuré avec un préavis de quinze jours durant une période qui ne peut excéder quatre mois à compter de la date de l'ouverture de la faillite ou du règlement judiciaire (art. 23 de l'ordonnance 95-07 relative aux assurances).

▪ **De plein droit**

- En cas de perte totale du bien assuré résultant d'un événement non prévu par le contrat conformément à l'article 42 de l'ordonnance 95-07) , l'assurance prend fin de plein droit et l'assureur doit restituer à l'assuré la portion de prime payée et afférente au temps pour lequel le risque n'a pas couru.
- En cas de disparition totale du risque assuré, résultant d'un événement garanti. Dans ce cas précis, la prime reste acquise à AXA Assurances Algérie Dommage conformément à l'article 42 de l'ordonnance 95-07).
- En cas de retrait total de agrément d'assurance de AXA assurances Algérie dommage

Dans les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, AXA Assurances Algérie Dommage rembourse l'assuré la portion de prime afférente à la fraction de cette période postérieure à la résiliation, si cette prime est payée d'avance.

CHAPITRE III – OBLIGATIONS DE L'ASSURE

Article 6 : Déclaration du risque

L'assuré ou toute autre personne agissant en son lieu et place sont tenus selon l'article 15 de l'ordonnance 95-07 modifiée et complétée, de :

- Déclarer exactement toutes les circonstances, connues de lui, lors de la souscription du contrat, permettant à l'assureur d'apprécier les risques qu'il prend à sa charge;
- Faire toutes les déclarations nécessaires dans les formes requises par l'assureur. Celui-ci se réserve le droit de vérifier à tout moment l'exactitude de ces déclarations Il s'engage à mettre à la disposition de l'assureur, tous les documents en sa possession afin de lui permettre de procéder à cette vérification ;
- Déclarer exactement toutes les circonstances consécutives du risque, connues de lui, lors de la souscription du contrat ainsi que l'ensemble des modifications pouvant intervenir tout au long de sa validité ;
- Payer la prime à la période convenue ;

Si le bénéficiaire manque à ses obligations, l'Assureur peut lui réclamer le remboursement des sommes supportées, à concurrence du préjudice subi.

Article 7 : Déclarations des autres assurances

Si les risques couverts par le présent contrat sont ou viennent à faire l'objet d'une autre assurance, l'assuré doit en faire immédiatement déclaration à AXA Assurances Algérie Dommage.

Conformément à l'article 33 de l'ordonnance 95-07, Tout assuré ne peut souscrire qu'une seule assurance de même nature pour un même risque.

Si, de bonne foi, plusieurs assurances sont contractées, chacune d'elles produit ses effets en proportion de la somme à laquelle elle s'applique, jusqu'à concurrence de l'entière valeur de la chose assurée.

Article 8 : Transferts

Lorsqu'il y a transfert de propriété du bien assuré par suite de décès ou d'aliénation ; l'assurance continue à produire ses effets au profit de l'héritier ou de l'acquéreur, à charge pour celui-ci de remplir toutes les obligations prévues au contrat. L'aliénateur, l'héritier ou l'acquéreur est tenu de déclarer à AXA Assurances Algérie Dommage le transfert de propriété. L'héritier, l'acquéreur ou AXA Assurances Algérie Dommage même disposeront toutefois de la possibilité de résilier le contrat d'assurance en cas de transfert de propriété des biens sur

lesquels repose l'assurance.

En cas d'aliénation du bien assuré, l'aliénateur reste tenu au paiement des primes dues, tant qu'il n'aura pas porté à connaissance de l'assureur l'aliénation.

Toutefois, dès qu'il aura informée AXA Assurances Algérie Dommage de l'aliénation, il ne sera tenu qu'au paiement de la prime relative à la période antérieure à la déclaration.

Dans le cas de plusieurs héritiers ou acquéreurs, ils sont tenus conjointement et solidairement au paiement des primes conformément à l'article 24 de l'ordonnance 95-07.

CHAPITRE IV - PRIMES

Article 9 : Conditions de paiement de la prime et des accessoires

Les montants de la prime ainsi que les accessoires et taxes indiqués aux conditions particulières sont payables d'avance à la souscription du contrat. Sauf clause contraire spécifiée au contrat, la prime est payable au siège social d'AXA Assurances Algérie Dommage ou du mandataire dûment désigné par l'assureur, ou à tout autre lieu convenu par les parties et mentionné dans les conditions particulières. Elles sont dues et entièrement acquises dès leur échéance.

Article 10 : Conséquences du retard dans le paiement des primes

Dans les contrats renouvelables par tacite reconduction, AXA Assurances Algérie Dommage est tenue de rappeler à l'assuré l'échéance de prime au moins un mois à l'avance, en lui indiquant la somme à payer et le délai de règlement.

Lorsque le contrat comporte une clause de tacite reconduction, l'assureur avise l'assuré de la date d'échéance et du montant à payer avant chaque échéance de prime.

A défaut de paiement de la prime due au plus tard dans les quinze jours de l'échéance, AXA Assurances Algérie Dommage peut par lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception suspendre automatiquement ses garanties trente jours après l'envoi de cette lettre, puis résilier le contrat dix jours après l'expiration de ce délai de trente jours, par notification dans une lettre recommandée avec avis de réception, conformément à l'article 16 de l'ordonnance 95-07).

En cas de résiliation, la portion de prime afférente à la période garantie reste due à AXA assurances Algérie dommage. L'assurance non résiliée reprend, pour l'avenir, ses effets, le lendemain à midi du jour où la prime arriérée a été payée, et dans ce cas seulement.

Lorsque le contrat est souscrit pour une durée ferme la garantie de l'Assureur ne produit ses effets que le lendemain à minuit heure du paiement de la prime convenue, conformément à l'article 17 de l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995.

En cas de modification des tarifs applicables aux risques garantis par le présent contrat, la prime peut être modifiée en conséquence, à partir de la première échéance suivant cette modification.

Dans tous les cas de modification de la prime, l'assureur avise l'assuré, par lettre recommandée, avant l'échéance et trente (30) jours avant le début du délai de préavis fixé aux conditions particulières.

L'assuré a la faculté de résilier le contrat par lettre recommandée, sous réserve du respect du délai de préavis indiqué aux conditions particulières.

Si l'assuré n'utilise pas cette faculté de résiliation, il est réputé avoir accepté le nouveau montant de prime proposé par l'assureur.

CHAPITRE V – SINISTRES

Article 11 : Principe indemnitaire

L'assurance ne peut constituer une source de bénéfices pour l'assuré. Elle ne garantit que la réparation de pertes réelles ou de celles dont il est responsable

Article 12 : Déclaration du sinistre

L'assuré ou toute personne agissant en ses lieu et place devra obligatoirement contacter, dans les plus brefs délais, la centrale d'alarme de l'Assisteur opérationnelle 24H/24, 7J/7.

Il recevra un numéro de dossier et les indications concernant la démarche à suivre afin de bénéficier des prestations liées aux garanties.

Il devra indiquer:

- son nom et prénom ;
- le numéro et les dates de validité de la police d'assurance ;
- les coordonnées de l'habitation assurée
- une brève description de la situation.

Une fois la déclaration du sinistre faite, un prestataire désigné par l'Assisteur devra pouvoir avoir accès au domicile concerné pour constater le bien fondé de la demande.

Article 13 : L'application de la Franchise

La franchise est la part du dommage indemnisable restant dans tous les cas à la charge de l'assuré. Son montant est indiqué aux conditions particulières.

Article 14 : Subrogation – Recours après un sinistre

L'Assureur est subrogé dans les droits et actions de l'Assuré contre les tiers responsables, à concurrence de l'indemnité payée par celui-ci conformément à l'article 38 de l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 complétée et modifiée par la loi 06-04 du 20/02/2006

Tout recours intenté doit profiter, en priorité, à l'Assuré jusqu'à indemnisation intégrale compte tenu des responsabilités encourues conformément à l'article 38 de l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 complétée et modifiée par la loi 06-04 du 20/02/2006.

Dans le cas où l'Assuré a, par fait, rendu impossible le recours contre le tiers responsable, l'Assureur peut être déchargée de tout ou partie de sa garantie envers l'Assuré conformément à l'article 38 de l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995.

Article 15 : Obligations de l'Assisteur et de l'Assureur en cas de sinistre

L'Assisteur et l'Assureur s'engagent à mettre tout en œuvre, suivant les conditions et les modalités de mise en jeu des garanties fixées aux Conditions Générales ou à défaut aux Conditions Particulières, pour assister l'assuré efficacement.

En cas de défaillance avérée de l'Assisteur dans l'exécution de l'une des prestations de service, l'Assureur s'engage à rembourser, sur présentation de factures, les frais engagés par l'assuré.

Le remboursement se fait à hauteur du montant des frais qui auraient été normalement engagés suite à l'intervention de l'Assisteur.

L'Assureur et l'Assisteur ne peuvent être tenus pour responsables de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties, provoqués par les événements tels que grève, émeute, mouvements populaires, représailles, restriction à la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, dégagement de chaleur, irradiation ou effet de souffle provenant de la fission ou de la fusion de l'atome, radioactivité.

Chapitre VI - Dispositions diverses

Article 16 : Prescription

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par trois ans. Ce délai commence à courir du jour de l'évènement qui donne naissance à cette action, dans les conditions déterminées ou à compter du jour où vous et nous avons eu connaissance de cet évènement, conformément aux articles 27 et 28 de l'ordonnance 95-07 relative aux assurances modifiée et complétée par la loi n° 06/04 du 20 février 2006.

Article 17 : Compétences

En cas de contestation relative à la fixation et au règlement des indemnités dues, le défendeur, qu'il soit Assureur ou Assuré, est assigné devant le tribunal de son domicile, quelle que soit l'assurance souscrite.

Toutefois, en matière d'immeubles, le défendeur est assigné devant le tribunal de situation des objets assurés. En matière de meubles par nature, vous pouvez nous assigner devant le tribunal de situation des objets assurés.

Enfin, en matière d'assurances contre les accidents de toute nature, vous pouvez nous assigner devant le tribunal du lieu où s'est produit le fait dommageable, conformément à l'article 26 de l'ordonnance 95- 07 relative aux assurances modifiée et complétée par la loi n° 06/04 du 20 février 2006.

Article 01. Garantie plomberie intérieure

Article 02. Garantie plomberie extérieure

Article 03. Garantie électricité

Article 04. Garantie vitrerie et serrurerie

Article 05. Exclusions communes à toutes les garanties

Article 06. Conditions restrictives d'application

Article 07. Conditions générales d'application

CONVENTIONS SPECIALES

Les présentes conventions spéciales ont pour objet de définir les risques pour lesquels l'assureur garantit l'assuré.

La garantie de ces risques est régie par les conditions générales et par les conditions particulières

Article 1. Garantie plomberie intérieure (Code : 9.1)

1.1 Périmètre d'intervention et événements couverts :

Sont couvertes les fuites et les engorgements survenus sur les éléments suivants de l'installation :

- Circuit intérieur d'alimentation d'eau
Fuite d'eau ou engorgement sur les canalisations y compris les joints situés sur ces canalisations jusqu'aux raccords des appareils sanitaires et électroménagers de l'habitation.
- Circuit intérieur d'évacuation d'eau
Fuite d'eau ou engorgement sur les canalisations y compris les joints situés sur ces canalisations,
Fuite ou engorgement sur la canalisation de trop-plein percé de baignoire, lavabo, bidet et évier et WC.
Fuite ou engorgement sur le siphon PVC ou métal.
- Eau Chaude sanitaire
Fuite d'eau sur un ballon d'eau chaude électrique percé (prise en charge de la vidange uniquement),
Fuite sur le groupe de sécurité d'un ballon d'eau chaude électrique.
- Sanitaires
Fuite d'eau sur le joint de sortie de cuvette des WC,
Fuite sur le robinet d'arrêt de la chasse d'eau.
- Raccordement des appareils à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge)
Fuite d'eau sur joint et robinet de l'appareil à effet d'eau
- Circuit de chauffage
Fuite d'eau sur le circuit d'eau du chauffage individuel et le joint ou le té de réglage des radiateurs de chauffage individuel

1.2 Pièces prises en charge :

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- joints de canalisations intérieures d'alimentation et d'évacuation d'eau,
- joint de sortie de cuvette de WC,
- joint de chasse d'eau de WC,
- joint de raccordement aux appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge),
- robinet d'arrêt des appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge),
- robinet d'arrêt intérieur d'alimentation générale d'eau,
- robinet d'arrêt de chasse d'eau de WC,
- robinet ou té de réglage de chauffage individuel,
- tuyau de canalisation intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau,
- siphon PVC ou métal,
- tuyau de canalisation de trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier,
- tuyau de circuit d'eau de chauffage individuel,
- groupe de sécurité des ballons d'eau chaude.

1.3 Modalités d'intervention :

L'Assisteur procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès du bénéficiaire. Au cours de ce diagnostic, l'Assisteur vérifie que l'incident décrit est couvert et guide le bénéficiaire pour tenter de déterminer la nature du dysfonctionnement et si possible d'y remédier.

Si ce télé-diagnostic reste infructueux, l'Assisteur organise le dépannage en urgence par un prestataire agréé et informe le bénéficiaire des modalités d'intervention du prestataire dans un délai de deux heures à partir de la fin de la communication téléphonique avec le bénéficiaire.

Lors de l'intervention, le prestataire procède à :

- un diagnostic visuel de l'installation,
- la recherche de l'origine de l'incident,
- la vérification que l'incident entre dans le périmètre d'intervention et que les montants évalués sont pris en charge par le présent contrat. En cas de dépassement du plafond de garantie, le prestataire en informe le bénéficiaire et intervient uniquement si ce dernier donne son accord pour régler le complément,
- au dépannage ou au rétablissement du fonctionnement normal de l'installation,

- à la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.

Le prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour effectuer le dépannage.

Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses, dans les limites contractuelles.

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

L'Assisteur prend en charge les frais découlant de l'intervention du prestataire agréé (déplacement, pièces de rechange et main d'œuvre), à concurrence du plafond précisé dans les conditions particulières et dans la limite du nombre d'interventions annuelles précisé dans les conditions particulières.

1.4 Exclusions spécifiques à la Garantie en urgence Plomberie Intérieure :

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

- les fuites d'eau ou engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une co-propriété, du chauffage au sol,
- le remplacement des appareillages suite aux fuites d'eau à l'exception de ce qui est pris en charge dans les couvertures citées à l'article 1.2
- toute intervention sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, chaudières,
- l'intervention sur les pompes, les réducteurs de pression et les détendeurs, des adoucisseurs d'eau,
- toute intervention sur les systèmes de climatisation,
- les frais liés à une recherche de fuite d'eau.

Article 2. Garantie plomberie extérieure

2.1 Périmètre d'intervention et événements couverts

Sont couvertes les fuites et les engorgements survenus sur les éléments suivants de l'installation :

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

Dans le cas où l'événement garanti survient sur une portion de l'installation située sur un terrain faisant l'objet d'une servitude, le prestataire agréé n'interviendra qu'après signature d'une décharge de la part du bénéficiaire indiquant que ce dernier a réalisé les formalités nécessaires pour obtenir l'autorisation d'effectuer les réparations en application des termes de la présente convention.

2.2 Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- robinet d'arrêt,
- raccords,
- té et joints,
- tuyau de canalisation d'alimentation et d'évacuation d'eau.

2.3 Modalités d'intervention

L'Assisteur procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès du bénéficiaire. Au cours de ce diagnostic, l'Assisteur vérifie que l'incident décrit est couvert et guide le bénéficiaire pour tenter de déterminer la nature du dysfonctionnement et si possible d'y remédier.

Si ce télé-diagnostic reste infructueux, l'Assisteur organise le dépannage en urgence par un prestataire agréé et informe le bénéficiaire des modalités d'intervention du prestataire dans un délai de deux heures à partir de la fin de la communication téléphonique avec le bénéficiaire.

Lors de l'intervention, le prestataire procède à :

- un diagnostic visuel de l'installation,
- la recherche de l'origine de l'incident,
- la vérification que l'incident entre dans le périmètre d'intervention et que les montants

évalués sont pris en charge par le présent contrat. En cas de dépassement du plafond de garantie, le prestataire en informe le bénéficiaire et intervient uniquement si ce dernier donne son accord pour régler le complément,

- au dépannage ou au rétablissement du fonctionnement normal de l'installation,
- à la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.

Le prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour effectuer le dépannage.

Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses, dans les limites contractuelles.

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

L'Assisteur prend en charge les frais découlant de l'intervention du prestataire agréé (déplacement, pièces et main d'œuvre), à concurrence du plafond précisé dans les conditions particulières et dans la limite du nombre d'interventions annuelles précisé dans les conditions particulières.

2.4 Exclusions spécifiques à la Garantie plomberie extérieure

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

- toute intervention sur les éléments situés en aval du robinet de puisage, les circuits d'arrosage,
- toute intervention sur les fosses septiques, les bacs à graisses, les systèmes d'épandages d'eaux usées, les drainages, les puisards, les réseaux d'évacuation des eaux pluviales, les gouttières, les chéneaux, les descentes,
- toute intervention sur les compteurs d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située avant ce compteur,
- toute intervention sur les pompes, les réducteurs de pression, les détendeurs et les stations de relevage des systèmes d'évacuation des eaux usées.
- les frais liés à une recherche de fuite d'eau

Article 3. Garantie électricité

3.1 Périmètre d'intervention et événements couverts

Sont couvertes les pannes électriques survenues sur les éléments suivants de l'installation :

- Les câblages
- Le tableau électrique
- Les prises murales
- Les interrupteurs
- Les douilles des plafonniers et appliques fixes

3.2 Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- fusibles et porte fusibles
- appareillage(s) de base (interrupteur de commande(s),
- prise(s) monophasée(s) et câbles,
- disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel.

3.3 Modalités d'intervention

L'Assisteur procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès du bénéficiaire. Au cours de ce diagnostic, l'Assisteur vérifie que l'incident décrit est couvert et guide le bénéficiaire pour tenter de déterminer la nature du dysfonctionnement et si possible d'y remédier.

Si ce télé-diagnostic reste infructueux, l'Assisteur organise le dépannage en urgence par un prestataire agréé et informe le bénéficiaire des modalités d'intervention du prestataire dans un délai de deux heures à partir de la fin de la communication téléphonique avec le bénéficiaire.

Lors de l'intervention, le prestataire procède à :

- un diagnostic visuel de l'installation,
- la recherche de l'origine de l'incident,
- la vérification que l'incident entre dans le périmètre d'intervention et que les montants évalués sont pris en charge par le présent contrat. En cas de dépassement du plafond de garantie, le prestataire en informe le bénéficiaire et intervient uniquement si ce dernier donne son accord pour régler le complément,
- au dépannage ou au rétablissement du fonctionnement normal de l'installation,

- à la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.

Le prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour effectuer le dépannage. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses, dans les limites contractuelles. Ces pièces seront choisies afin de rétablir le fonctionnement normal de l'installation et pas nécessairement pour permettre un remplacement à l'identique.

L'Assisteur prend en charge les frais découlant de l'intervention du prestataire agréé (déplacement, pièces et main d'œuvre), à concurrence du plafond précisé dans les conditions particulières et dans la limite du nombre d'interventions annuelles précisé dans les conditions particulières.

3.4 Exclusions spécifiques à la Garantie électricité

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

- Les interventions portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (en d'autres termes l'augmentation de la puissance souscrite chez SONELGAZ qui est seule habilitée à intervenir pour ce genre de prestation),
- tout dysfonctionnement électrique imputable à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité,
- toute perte ou dommage découlant de la coupure ou de l'interruption de l'alimentation publique en électricité dans l'habitation,
- les installations électriques intérieures faisant l'objet d'un branchement provisoire.
- les appareils électriques, électroniques, électroménagers, les consommables tels que les ampoules, les transformateurs,
- les systèmes de climatisation, de chauffage au sol et de pompe à chaleur,
- les installations électriques raccordées à une pompe utilisée pour une piscine, un bassin, un plan d'eau ou un aquarium, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'habitation,
- les conséquences d'une combustion (avec ou sans flamme) ou d'une explosion,
- Toute intervention sur l'un ou l'autre des éléments suivants : -toute installation fixe, y compris le câblage et la mise à la terre, lorsque son remplacement est uniquement la conséquence de modifications apportées à la législation ou aux directives relatives à la santé et à la sécurité, -le câblage de commande des alarmes antivol, le câblage

téléphonique, les détecteurs de fumée, les sonnettes, les systèmes électriques pour portes de garage, les gâches électriques, les interphones et visiophones, -les chauffe-eau électriques (exception faite du câblage fixe et permanent conduisant au chauffe-eau qui reste couvert).

Article 4. Garantie vitrerie et serrurerie

4.1 Périmètre d'intervention et événements couverts

Sont couverts les éléments suivants :

Les éléments de serrurerie ou de vitrerie des portes, des fenêtres ou des portes fenêtres (fixe/ouvrante) du domicile donnant sur l'extérieur ; à l'exclusion des portillons, portes de jardin, garage, box et portail automatique ou non.

Sont couverts les événements suivants :

Pour la serrurerie : l'impossibilité d'accéder au domicile à la suite d'une tentative d'effraction, d'un blocage des systèmes de serrure, du bris des clés dans la serrure, de la perte ou du vol des clés, d'un claquage de porte. Pour la vitrerie : le bris des vitres du domicile à la suite d'un acte involontaire, d'un vandalisme, d'une effraction ou d'une tentative d'effraction, d'un événement climatique, n'assurant plus les conditions de sécurité suffisante du domicile.

4.2 Pièces prises en charge

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement celles constitutives des éléments couverts.

4.3 Modalités d'intervention

En cas d'incident couvert, l'Assisteur organise le dépannage en urgence par un prestataire agréé et informe le bénéficiaire des modalités d'intervention du prestataire dans un délai de deux heures à partir de la fin de la communication téléphonique avec le bénéficiaire.

L'Assisteur se réserve le droit de demander, au préalable, au bénéficiaire de justifier de sa qualité d'occupant du domicile garanti, et le cas échéant, la déclaration de perte ou de vol des clefs.

L'intervention du prestataire a pour but de restaurer le fonctionnement normal des éléments couverts :

- soit en permettant au bénéficiaire d'accéder à son domicile

- soit en procédant à la mise en sécurité du domicile

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.

En cas de dépassement du plafond de garantie, le prestataire en informe le bénéficiaire et intervient uniquement si ce dernier donne son accord pour régler le complément. L'Assisteur prend en charge les frais découlant de l'intervention du prestataire agréé (déplacement, pièces de rechange et main d'œuvre), à concurrence du plafond précisé dans les conditions particulières et dans la limite du nombre d'interventions annuelles précisé dans les conditions particulières.

4.4 Exclusions spécifiques aux garanties dépannage vitrerie et serrurerie

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

- les interventions sur des éléments situés hors de l'habitation principale
- toute intervention résultant de l'usure normale de la serrure,
- les incidents sur les serrures autres que celle des portes ou portes-fenêtres donnant sur l'extérieur,
- toute intervention sur les portes de jardin, portillons, portes de garage, box, portail automatique ou non,
- les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte,
- toute réfection de maçonnerie résultant de l'intervention,
- les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores,
- les vitres des portes intérieures vitrées,
- la cave ou la véranda ne communiquant pas avec le domicile.

Article 5. Exclusions communes à toutes les garanties

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assureur, 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,
- tout événement survenant dans un logement resté inoccupé plus de 60 jours consécutifs,
- les conséquences d'événements climatiques, d'orages, de la foudre, du gel, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements provoqués par une catastrophe naturelle.
- les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,
- les dommages causés par des explosifs que le bénéficiaire peut détenir,
- les dommages matériels causés par l'eau, le gaz et l'électricité,
- toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau, d'électricité ou de gaz,
- les interruptions de fourniture d'électricité, d'eau ou de gaz consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution.
- la réfection des revêtements de sol ou des ornements quels qu'ils soient lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à la canalisation et effectuer la réparation,
- tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.
- toute partie de l'installation couverte dont l'accès ne garantit pas la sécurité du prestataire, par exemple en présence d'amiante,
- les frais de réparation ou de remplacement si le prestataire missionné est dans l'incapacité de réparer les installations du fait de leur ancienneté ou de leur usure.
- toute défectuosité, dommage ou panne causé par une action intentionnelle ou dolosive, négligence, mauvaise utilisation ou intervention du bénéficiaire ou d'un tiers, incluant toute tentative de réparation non-conforme aux règles de la profession,
- toute installation qui n'ont pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel.
- le remplacement de canalisation, de câblage ou de circuit d'alimentation qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble

de l'installation électrique, de plomberie ou de gaz,

- 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.
- les pannes répétitives causées par une non remise en état de l'installation suite à une première intervention,
- les frais encourus alors que le bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution 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.

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

Article 6. Conditions restrictives d'application

6.1 Cas de non-intervention

S'il apparaît dans l'habitation que l'incident se situe en dehors des périmètres d'intervention ou relève des exclusions indiquées dans les présentes conditions générales, aucune intervention ne sera effectuée dans le cadre du présent contrat.

Si le prestataire estime que l'état général de l'installation garantie ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il pourra limiter son intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'installation de garantie.

De plus, le bénéficiaire et le prestataire restent libres de négocier directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais du bénéficiaire toute réparation nécessaire et non contractuelle. L'ensemble des frais de déplacement, main d'œuvre, et remplacement des pièces liées à cette réparation sont à la charge du bénéficiaire qui les réglera directement auprès du prestataire.

6.2 Limitation de responsabilité

L'Assisteur 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 de la réparation à domicile.

L'Assisteur 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.

6.3 Circonstances exceptionnelles

L'engagement de l'Assisteur repose sur une obligation de moyens et non de résultat. L'Assisteur ne peut être tenu 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 7. Conditions générales d'application

7.1 Rédaction du bulletin d'intervention

Toute intervention de dépannage d'urgence donnera lieu à la rédaction d'un bulletin d'intervention signé par le bénéficiaire à qui un exemplaire sera remis. Le bulletin d'intervention comportera l'heure d'arrivée et de départ du prestataire, le motif et la durée de l'intervention, les prestations effectuées dans le cadre de l'intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas d'incidents hors du périmètre d'intervention, les motifs du refus d'intervention.

7.2 Garantie contractuelle

L'Assisteur accorde au bénéficiaire une garantie contractuelle sur les malfaçons et les mauvaises exécutions des travaux uniquement, – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date d'intervention, uniquement pour les prestations effectuées par le prestataire mandaté dans le cadre d'une intervention matérialisée par le bulletin d'intervention.

Dans le domaine de la plomberie, la garantie contractuelle est de six (6) mois. Le désengorgement de la canalisation d'eaux usées ne peut bénéficier de cette garantie.
Dans le domaine de l'électricité, la serrurerie/vitrerie : la garantie contractuelle est de trois (3) mois.

Pour mettre en œuvre cette garantie contractuelle, l'Assisteur s'adressera au prestataire qui

aura effectué l'intervention afin qu'il remédie à ses frais et dans les meilleurs délais, aux malfaçons liées à l'intervention.

7.3 Validité des garanties

Les garanties de la présente convention sont acquises pendant un an à compter de la date d'adhésion au contrat, déclarée par le souscripteur. Au terme de cette période de un an :

- L'adhésion est renouvelée sans interruption de garantie par paiement de la prime ;
- À défaut de règlement, les garanties cessent à la date d'expiration de l'adhésion.

Les garanties cessent leur effet de plein droit, sans autre avis, à la date d'expiration ou de résiliation de l'adhésion déclarée par le souscripteur.

7.4 Mise en jeu des garanties

L'Assisteur s'engage à mobiliser tous les moyens nécessaires pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans la convention.

Seules les prestations organisées par ou en accord avec l'Assisteur sont prises en charge. L'Assisteur intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux. En cas d'événement nécessitant l'intervention de l'Assisteur, la demande doit être adressée directement par téléphone au numéro figurant dans les conditions particulières.

7.5 Accord préalable

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues à la présente convention sans l'accord préalable de l'Assisteur, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.