NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES

ASSISTANCE HABITATION

N° 0804591

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

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

Ce contrat d'assurance et d'assistance (ci-après dénommé le « Contrat ») est assuré par INTER PARTNER ASSISTANCE, INTER PARTNER ASSISTANCE, Société Anonyme de droit français, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée sous le numéro 316 139 500 RCS Nanterre, dont le siège social est situé 8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff (ci-après dénommé l'« Assisteur »).

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

Ce contrat est distribué par PRIMEO ENERGIE FRANCE, Société anonyme au capital de 2857143, immatriculée en tant que mandataire d'intermédiaire d'assurance auprès de l'Orias (www.orias.fr) sous le numéro, 24006529, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 808 283 345 RCS PARIS et dont le siège social est situé 8 PL BOULNOIS 75017 PARIS France.

PRIMEO ENERGIE FRANCE distribue ce contrat en qualité de mandataire du courtier SPB.

Ce Contrat est géré par SPB, Société par actions simplifiée au capital de 11 000 000 euros, immatriculée sous le numéro 305 109 779 RCS LE HAVRE, Numéro TVA intracommunautaire FR04305109779, dont le siège social est situé 71 Quai Colbert 76095 LE HAVRE CEDEX, immatriculée en tant que courtier d'assurance auprès de l'Orias (www.orias.fr) sous le numéro 07 002 642 qui est mandaté par l'Assureur pour la gestion des adhésions au Contrat, ci-après dénommé « SPB ».

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

Le présent Contrat est un contrat d'assistance destiné à faire face, en situation d'urgence, à un Evènement générateur affectant le Domicile. Il n'a pas pour objet l'entretien, la maintenance, la mise en conformité ou le remplacement préventif des installations et Appareils.

Le présent Contrat n'a pas vocation à prendre en charge toute Intervention sur un Appareil de chauffage qui serait soumis à une garantie légale et/ou contractuelle en vigueur lors du Sinistre.

IMPORTANT :

Cette assistance n'a pas vocation à se substituer aux services d'urgence en cas de problème affectant une installation du réseau de fourniture de gaz, d'électricité ou d'eau relevant de la responsabilité exclusive du fournisseur. Dans ces circonstances, n'entreprenez aucune action ou démarche qui aggraverait la situation avant d'avoir contacté AXA, conformément à l'article 1.3 ci-dessous.

Pour bénéficier des garanties, Vous devez déclarer votre sinistre à AXA, par téléphone au numéro ci-dessous, disponible 24h/24 et 7J/7 :

+33 1 49 65 25 84 (prix d'un appel local)

En précisant :

- les coordonnées de l'Assuré (raison sociale)
- l'adresse de l'Habitation
- le numéro des présentes Conditions Générales.

L'Intervention d'AXA ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels elle aurait l'obligation de recourir en vertu de la règlementation locale.

1 CADRE CONTRACTUEL DES GARANTIES

1.1 PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT ET DES GARANTIES

Le Contrat entre en vigueur à la date d'effet mentionnée dans les Conditions Particulières, sous réserve de l'encaissement effectif de la prime. Votre Contrat est conclu pour une durée d'un an (« année d'assurance ») à compter de sa date d'effet. Il est ensuite reconduit tacitement par période successive annuelle, sauf résiliation dans les conditions prévues ci-après.

Vous êtes couvert à compter de la date de prise d'effet indiquée sur vos Conditions Particulières.

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

1.1.1 Faculté de renonciation

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

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

En application de l'article L112-2-1 (en cas de vente à distance) ou L112-2-2 (en cas de démarchage téléphonique) du Code des assurances et de l'article L112-9 du Code des assurances (en cas de démarchage à domicile), Vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour renoncer à votre souscription, 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 signature de votre Contrat.

1.1.2 Renonciation en cas d'assurances affinitaire

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce Contrat pendant un délai de trente (30) jours (calendaires) à compter de sa signature, 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.

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.

Vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à : assistance@particuliers.primeo-energie.fr ou directement sur le site PRIMEO : https://particuliers.primeo-energie.fr/assurance-axa/ via le bouton sur « je veux renoncer à mon contrat » :

1.1.2.1 Modèle de lettre de renonciation

"*Madame, Monsieur,*

Je soussigné(e) (Prénom, Nom) ..... demeurant (adresse) ..... déclare renoncer au ***contrat d'assurance*** *numéro ..... (figurant dans vos Conditions particulières, bulletin ou certificat d'adhésion) par l'intermédiaire de PRIMEO Energie :* 8 Place Boulnois 75017 Paris

..."

Si votre contrat a été conclu en ligne, vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne sur https://particuliers.primeo-energie.fr/assurance-axa/

Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous vous enverrons/ [Nom du Partenaire] vous enverra, dans les meilleurs délais, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

1.1.2.2 Conséquences de l'exercice de la faculté de renonciation :

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

1.1.3 Modalités de résiliation du contrat

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

- Vous pouvez résilier, par lettre simple, lettre recommandée ou par déclaration faite contre récépissé à :

Primeo Energie France

Service des Particuliers

8 Place Boulnois

75017 Paris

, 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.

- Nous pouvons résilier, par lettre recommandée adressée à votre Domicile connu.

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

Si la résiliation intervient entre deux échéances, la part de cotisation correspondant à la période allant de la résiliation à la prochaine échéance vous est remboursée sous réserve des conditions ci-dessous du

présent article et sauf en cas de résiliation pour non-paiement de la prime (L. 113–3 du Code des assurances) ; dans ce dernier cas, la prime annuelle est intégralement due.

1.1.4 Cas de résiliation du contrat

Le Contrat peut être résilié par Vous ou par nous :

a) chaque année à la date d'échéance principale, avec un préavis de 2 mois minimum.

b) en cas de changement de Domicile ou changement de destination du Domicile objet des présentes garanties,

c) de changement de profession, de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité (Art. L. 113.16 du Code des assurances).

d) en cas de vente du Domicile, le contrat peut être résilié par l'acquéreur du Domicile ou, si l'acquéreur a demandé le transfert du contrat à son nom, par Nous dans un délai de trois mois à partir du jour de sa demande de transfert (Article L121-10 du Code des assurances).

Vous pouvez résilier votre contrat dans les trois (3) mois qui suivent l'un des événements mentionnés au b. et c. ci-dessus, en indiquant la date et la nature de l'événement motivant la résiliation et donner toutes les précisions de nature à établir que la résiliation est en relation directe avec ledit événement. Dès que nous avons connaissance de l'un de ces événements, nous pouvons aussi mettre fin au contrat dans les 3 mois. Dans l'un ou l'autre cas, la résiliation prend effet 1 mois après sa notification.

Le Contrat peut être résilié par Vous :

a) À tout moment, sans frais ni pénalités, à l'expiration de la première année contractuelle. Vous recevrez une confirmation écrite de la réception de la notification de résiliation.

b) en cas de modification des garanties non acceptée par Vous, vous pourrez résilier votre Contrat 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 des assurances),

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 des assurances).

Le Contrat peut être résilié par nous :

a) en cas de non-paiement de votre prime (Art. L. 113.3 du Code des assurances) dans les délais prévus ci-après,

b) en cas d'aggravation du risque (Art. L 113.4 du Code des assurances),

c) après un sinistre, (Articles R113-10 et A 211-1-2 du Code des assurances) la résiliation prenant effet 1 mois après sa notification. Vous avez alors le droit de résilier vos autres contrats souscrits chez nous dans le délai d'un mois suivant cette notification.

Le contrat est résilié de plein droit :

a) en cas de perte totale du Domicile à la suite d'un événement non prévu par le Contrat, l'assurance. 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.

b) en cas de retrait total de notre agrément, la résiliation prenant effet le 40ème jour, à midi, qui suit sa publication au Journal Officiel (Art. L. 326.12 du Code des assurances).

1.2 VOTRE PRIME

Vous vous engagez à payer la prime d'assurance due en contrepartie de la couverture.

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

1.2.1 Paiement de la prime

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

1.2.2 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les dix (10) jours calendaires qui suivent son échéance, une mise en demeure Vous sera envoyée par lettre recommandée. Si dans les trente (30) jours calendaires qui suivent son envoi, la(les) prime(s) ou la(les) fraction(s) de prime due n'est toujours pas payée, les garanties seront suspendues et si la prime n'est toujours pas réglée dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la date de suspension des garanties, AXA pourra résilier le Contrat.

1.2.3 Révision tarifaire - Modification de la prime

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

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

Si vous n'acceptez pas cette augmentation, vous pouvez résilier le contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, dans les quinze (15) jours suivant celui où Vous en avez été informe.

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

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

1.3 MISE EN JEU DES GARANTIES

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

1.3.1 Qui contacter en cas de sinistre ?

Pour obtenir les prestations d'assistance en cas de difficulté consécutive à un fait garanti, vous devez contacter immédiatement AXA, par téléphone : +***33 1 49 65 25 84.***

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

Cet accord préalable est matérialisé par la communication d'un numéro de dossier qui Vous permettra de bénéficier des garanties du Contrat et de prétendre au remboursement des frais que Vous aurez éventuellement engagés avec l'accord d'AXA Assistance.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de tout ou partie des garanties d'assistance prévues au Contrat sans l'accord préalable d'AXA, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à aucun remboursement.

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.

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

Toute déclaration de sinistre pour chaque garantie donne lieu à une Intervention d'AXA, suivant la procédure suivante :

a) Diagnostic à distance [téléphone ou Visio] : Service d'Axa Assistance

- Vérifie que l'Evènement générateur est bien couvert au titre des présentes Conditions Générales ;
- Aide le Bénéficiaire à la remédiation de l'incident

b) Dépannage en urgence par un Prestataire, dans les délais d'intervention stipulées ci-dessous, si Diagnostic à distance infructueux :

- Diagnostic visuel
- Recherche de l'origine de l'incident
- Vérification du caractère contractuel de l'incident par la notice et le montant de l'Intervention
- Dépannage ou rétablissement du fonctionnement du bien couvert objet de l'Intervention ;
- Si nécessaire remplacement des Pièces prises en charge [strictement visées dans chacune des garanties], aux conditions stipulées dans la Notice d'information, afin de rétablir le fonctionnement du bien objet de l'Intervention ;
- 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.

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

Le Prestataire n'interviendra que si :

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

Veuillez-vous reporter aux différentes garanties pour connaitre les éventuelles conditions complémentaires d'intervention.

TRES IMPORTANT :

Le Domicile ne doit pas être dans un état de dangerosité ou d'insalubrité (défini aux articles L1331-1 et suivants du Code de la santé publique) tel que le Prestataire, Vous-même ou vos voisins sont exposés à un risque manifeste et imminent d'Atteinte à leur Intégrité physique ou à leur santé :

- Risque d'incendie ou d'explosion du fait de la présence de matières inflammables ou explosives dans le Domicile,
- Risque d'effondrement de murs, planchers, poutre, toitures, marches d'escaliers descellés,
- Présence d'animaux de toutes espèces qui, par leur nombre, leur comportement ou leur état de santé, sont susceptibles d'emporter des effets négatifs sur la santé ou la sécurité des personnes,
- Pour la garantie Assistance Gaz, l'installation de gaz naturel doit avoir été mise en sécurité par la compagnie de distribution de gaz,
- Risques liés à la non-conformité du vide sanitaire au document technique unifié (DTU)

Si les éléments communiqués par le Prestataire établissent le risque manifeste d'Atteinte à l'Intégrité physique ou à la santé du Prestataire, du Bénéficiaire ou des voisins, et sauf contestation justifiée du Bénéficiaire, AXA et/ou son Prestataire pourra refuser la mise en œuvre ou interrompre l'intervention.

Si le Bénéficiaire justifie l'absence de dangerosité ou d'insalubrité du Domicile, AXA s'engage à proposer et prendre en charge l'intervention d'un autre Prestataire.

1.3.3 Délai d'Intervention

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

Prestataire	Délai d'intervention
Electricien, Serrurier, Vitrier, Plombier	4 heures à compter de la fin du diagnostic à distance.
Chauffagiste	24 heures, à compter du premier jour ouvré suivant l'appel du Bénéficiaire, du lundi au samedi de 8 heures à 18 heures.

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

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

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

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.

Le versement de cette somme vaut indemnisation du non-respect du délai d'Intervention. Cette indemnisation est sans préjudice du droit pour le Bénéficiaire de demander réparation d'un préjudice distinct qui résulterait directement de ce retard.

AXA et le Prestataire ne peuvent être tenus pour responsables du non-respect du délai d'Intervention s'il est démontré que ce retard a été directement causé par l'une des circonstances suivantes :

- Une restriction occasionnelle à la circulation (travaux sur la voie publique, accident de la circulation, déviations obligatoires, manifestations) dans la zone du Domicile ou du local professionnel du Prestataire ;
- Un Évènement climatique, tel que défini à l'article 5, affectant la zone du Domicile ou du local professionnel du Prestataire et rendant objectivement dangereux le déplacement des véhicules d'Intervention ;
- Une zone à accès réglementé où est situé le Domicile ;
- Un cas de Force majeure ou de toute circonstance exceptionnelle telle que mentionnée à l'article 9.3

1.3.4 Garantie contractuelle

AXA Partners s'engage à ce que les interventions réalisées dans le cadre des présentes Conditions Générales, **à l'exception des Interventions opérées à la suite d'un Engorgement**, bénéficient d'une garantie contractuelle de 6 (six) 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.

1.3.5 Sanctions en cas de fausse déclaration

Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Conformément à l'article L113-8 du code des assurances, Votre contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de Votre part, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour AXA, alors même que le risque que Vous avez omis ou dénaturé a été sans influence sur le sinistre.

Les primes payées demeurent alors acquises à AXA, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.

Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

Conformément à l'article L113-9 du code des assurances, l'omission ou la déclaration inexacte de Votre part, dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de Votre contrat d'assurance.

Si cette omission ou inexactitude est constatée avant tout sinistre, AXA a le droit :

- soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par Vous,
- soit de résilier le contrat dix (10) jours après notification à votre attention par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.

Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, AXA pourra procéder à une réduction de l'indemnité en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

1.3.6 Limitations de responsabilité

L'engagement d'AXA Assistance repose sur une obligation de moyens et non de résultat. AXA Assistance s'engage à mobiliser tous les moyens à sa disposition pour mettre en œuvre les prestations et garanties du Contrat.

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

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

1.3.7 Circonstances exceptionnelles

AXA ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties s'il est démontré que cette non-exécution ou ce retard est directement causé par une circonstances exceptionnelles extérieures à AXA, raisonnablement imprévisible dans son ampleur ou ses effets et qui empêche matériellement l'intervention ou le respect des délais, notamment :

- la guerre civile ou étrangère,
- la mobilisation générale ou toute réquisition des hommes et / ou du matériel par les autorités,
- tout acte de sabotage ou de terrorisme,
- tout conflit social externe à AXA, tel qu'une grève (hors grève interne à AXA), une émeute, un mouvement populaire ou une insurrection lorsqu'il empêche matériellement le déplacement du Prestataire, l'accès au Domicile ou l'acheminement des pièces nécessaire à l'intervention
- toute mesure ou restriction administrative à la libre circulation des biens, des personnes ou des véhicules d'intervention dans la zone du domicile ou du local professionnel du Prestataire
- tout cataclysme naturel, les effets de la radioactivité, tout épidémies, pandémies déclarées par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), tout risque infectieux ou chimique lorsqu'ils donnent lieu à des mesures de restrictions ou de protections rendant matériellement impossible ou objectivement dangereuse l'Intervention,
- tous les cas de Force majeure.

Ces stipulations ne s'appliquent qu'à la condition que la circonstance invoquée ait eu une incidence concrète sur la possibilité d'exécuter la prestation dans les conditions prévues au contrat.

1.3.8 Sanctions internationales

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, de 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.

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.

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

1.4 QUI EST COUVERT?

Toute personne physique titulaire auprès de PRIMEO ENERGIE FRANCE d'un contrat de fourniture d'énergie, en vigueur d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA et/ou un contrat de gaz naturel résidentiel en vigueur pour une consommation annuelle inférieure ou égale à 2 GWh occupant le Domicile garanti désigné aux Conditions Particulières : le Souscripteur lui-même, son conjoint, son concubin ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ainsi que ses descendants au premier degré âgé de moins de 25 ans et fiscalement à charge ainsi que toute personne physique occupant le Domicile, qui subit un Sinistre et reçoit les prestations d'assistance prévues au Contrat.

1.5 TERRITORIALITE

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

2 DEFINITIONS

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

Assuré/Bénéficiaire : Personne visée au paragraphe « QUI EST COUVERT ? » ci-avant.

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

Catastrophes naturelles : dommage matériel direct ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, reconnu comme tel par les pouvoirs publics et faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982.

Catastrophes technologiques : un accident (non nucléaire), survenant soit dans une installation classée (c'est-à-dire les installations soumises à déclaration ou à autorisation et les sites Seveso), soit dans un

stockage souterrain de produits dangereux, soit à l'occasion d'un transport de matières dangereuses, ayant occasionné des dommages à un grand nombre de biens immobiliers, et reconnu par un Etat de catastrophe technologique.

Dépannage en urgence : le dépannage en urgence consiste en un rétablissement du fonctionnement 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.

Dommage matériel : Toute détérioration ou destruction d'une chose ou d'une substance.

Domicile : Le lieu de résidence principale ou secondaire du Bénéficiaire, 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, forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou toute espèce de clôture.

Evènement climatique : Phénomène ayant pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel tel qu'un épisode de neige, verglas, gel, fortes pluies, inondation, tempête ou vent violent, de force 10 à 12 sur l'échelle de Beaufort justifiant une vigilance orange ou rouge dans la zone géographique de situation du local professionnel du Prestataire et/ou de Votre Domicile.

Evènement générateur : Evènement donnant naissance à un Sinistre, et listés au sein du paragraphe Evènement générateurs.

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

Prestataire : Professionnel référencé et missionné par AXA Assistance pour intervenir chez le Bénéficiaire en raison de sa capacité à réparer les équipements ou matériels désignés dans la liste des équipements ou matériels couverts.

Sinistre : Evènement dommageable résultant d'un Evènement générateur, donnant lieu à sa déclaration auprès d'AXA Assistance 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 et ayant pour conséquence de rendre le Domicile inhabitable pour des raisons de sécurité.

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

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

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

Vol : Soustraction frauduleuse de la chose d'autrui. Une déclaration de vol doit être faite par le Bénéficiaire auprès des autorités locales compétentes préalablement à toute demande d'assistance.

3 PRESENTATION DES GARANTIES

3.1 TABLEAU DES GARANTIES

	PRIMEO ZEN HABITAT ESSENTELLE	PRIMEO ZEN HABITAT CONFORT	PRIMEO ZEN HABITAT SERENITE
Assistance Electricité et Télécom (intérieure et extérieure)	✓	✓	✓
Assistance plomberie intérieure		✓	✓
Assistance plomberie extérieure		✓	✓
Assistance aux Appareils de Chauffage			✓
Assistance Vitrerie	✓	✓	✓
Assistance Serrurerie	✓	✓	✓

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

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

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

3.2 GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRICITE ET TELECOM (INTERIEURE ET EXTERIEURE)

3.2.1 Ce qui est assuré

a) Dépannage Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts **dans la limite de 1000 euros** 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, Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC) et l'électricité extérieure], provoquant une interruption de l'alimentation électrique.

Sont également couverts :

- l'interruption du fonctionnement et/ou le fonctionnement non sécurisé, résultant de **Pannes électriques** sur les ouvrants et fermetures motorisés (les volets roulants électriques, les portails électriques et les velux 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

b) **Pièces prises en charge**

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

✓ Appareillage(s) de base (tout type d'interrupteur de commande(s),

✓ Prise(s) monophasée(s), prise(s) triphasée(s) et câbles,

✓ Disjoncteur, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel, micro-disjoncteur,

✓ Douilles,

✓ Contacteurs jour/nuit

✓ Les gestionnaires d'énergies,

✓ Les transformateurs de spots encastrés,

✓ Les câbles (d'antennes, téléphoniques, fibre optique)

- **Pour les Télécoms :**

✓ Les câbles d'antenne,

✓ Les câbles téléphoniques,

✓ La fibre optique dans les mêmes conditions que les câbles électriques (depuis le boîtier jusqu'à l'appareil)

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

3.2.2 Ce qui n'est pas assuré

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

✗ **Toutes pièces, appareils ou installations non visés dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;**

✗ **Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ;**

✗ **Toutes Pannes résultant directement ou indirectement de la vétusté de votre Installation électrique privative et / ou d'une des pièces le composant ;**

✗ **Toutes Pannes résultant directement ou indirectement du défaut d'entretien vous incombant de votre Installation électrique privative et/ ou d'une des pièces le composant**

✗ **Toutes demandes visant des appareils, pièces ou engins connectés de quelque manière que ce soit à l'Installation électrique privative ;**

3.3 GARANTIE D'ASSISTANCE PLOMBERIE INTERIEURE

3.3.1 Ce qui est assuré

a) **Déplacement, Pièces et Main d'œuvre**

Une facture d'eau anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne lorsque les robinets sont fermés ne relèvent pas à eux seuls d'une situation d'urgence relevant de ce contrat d'assistance. Une

facture anormalement élevée est définie comme une consommation qui excède le double de votre consommation moyenne habituelle ; cette dernière étant calculée sur la base des trois (3) dernières années de facturation d'eau à votre Domicile.

Vous êtes couvert, dans la limite de 1 000 euros contre les Faits générateurs suivants :

- ✓ 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
- ✓ 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 ;
- ✓ les canalisations intérieures d'alimentation
- ✓ les canalisations encastrées,
- ✓ un ballon d'eau chaude électrique (cumulus),

survenant sur votre Installation de plomberie intérieure, définie comme :

- ✓ Les canalisations d'eau privatives se situant à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur. Les points limites de cette installation se situent à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur ou, dans le cas où le Domicile n'en étant pas équipé, à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur extérieur ou de façade ou de la sortie de plancher.
- ✓ Les canalisations d'évacuation se situant dans le Domicile. Les limites se situent au point de pénétration de la canalisation d'évacuation dans le mur extérieur ou de façade ou du plancher.
- ✓ Les appareils sanitaires et sanibroyeurs bouchés (prise en charge du débouchage, du nettoyage et du test que cela refonctionne post nettoyage du sanibroyeur).

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

- ✓ la vidange
- ✓ la mise en sécurité de l'appareil.

Si à la suite de l'intervention du Prestataire, ce dernier confirme la nécessité de remplacer le ballon d'eau chaude percé devenu non réparable et dès lors que celui-ci est âgé de moins de dix (10) ans à compter de la date de fabrication, AXA prend en charge son remplacement (y compris déplacement, main d'œuvre et fourniture) dans la limite du plafond mentionné au 3.1, déduction faite des frais d'intervention préalables d'AXA pour la même demande. Si l'Assuré souhaite faire intervenir un prestataire tiers, alors il devra adresser sa demande au préalable, par courrier électronique à :

plateau.service@axa-assistance.com

ou

par courrier à AXA - Plateau Service/CTH - 8-10 rue Paul Vaillant Coutier - 92240 Malakoff.

Cette demande devra contenir : le devis de remplacement où figurera la marque, le modèle ainsi que le coût de l'appareil, en précisant son numéro de dossier.

En cas d'accord d'indemnisation par AXA sur le devis présenté, l'Assuré communiquera en réponse au mail transmis par AXA :

- La facture acquittée reprenant les éléments détaillés du devis ci-avant,
- Le justificatif de paiement (sauf si la facture précise le mode et la date de règlement),
- Son Relevé d'Identité Bancaire (RIB).

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

b) Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- ✓ joint 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),
- ✓ mécanisme standard de chasse d'eau de WC,
- ✓ 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 d'arrêt et vannes d'arrêt ;
- ✓ robinet d'appareil sanitaire ;
- ✓ robinet et mitigeur évier, lavabo, douche et baignoire.
- ✓ robinet ou té de réglage de chauffage individuel,
- ✓ canalisation intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau, de trop-plein,
- ✓ canalisation intérieure de trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier,
- ✓ canalisation intérieure de circuit d'eau de chauffage individuel,
- ✓ groupe de sécurité des ballons d'eau chaude,
- ✓ siphon PVC ou métal,
- ✓ le débouchage, le nettoyage et le test que cela refonctionne post nettoyage du sanibroyeur.
- ✓ groupe de sécurité des ballons d'eau chaude, réducteur de pression intérieur,
- ✓ mitigeur/mélangeur

3.3.2 Ce qui n'est pas assuré

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

- ✗ Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- ✗ Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs »;
- ✗ les Fuites d'eau ou Engorgements spolor les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol,
- ✗ les Fuites d'eau sur les appareillages non listés dans le paragraphe « Ce qui est assuré »,
- ✗ toute Intervention sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, chaudières,
- ✗ toute Intervention sur les pompes de relevage, les réducteurs de pression extérieurs, des adoucisseurs d'eau, filtre anti-boue
- ✗ toute Intervention sur les canalisations d'alimentation et d'évacuation des systèmes de climatisation,

- ✗ les Dommages matériels causés par l'eau,
- ✗ Les Fuites d'eau causées par le gel, excepté les Fuites d'eau causées par le gel à l'intérieur du Domicile
- ✗ toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau,
- ✗ les frais encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution d'eau ou par AXA de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance,
- ✗ le remplacement de canalisation qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,
- ✗ les frais liés à une recherche de fuite d'eau
- ✗ Les Dommages matériels aux biens et Installations ne donnent lieu à aucune indemnisation.

3.4 GARANTIE ASSISTANCE CANALISATIONS EXTERIEURES

3.4.1 Ce qui est assuré

a) **Déplacement, Pièces et Main d'œuvre**

Vous êtes couverts, **dans la limite de 1000 euros** contre les Faits générateurs suivants :

- ✓ 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.
- ✓ 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 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 ;
- ✓ 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)

b) **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.
- ✓ Le réducteur de pression
- ✓ Clapet anti-pollution si existant
- ✓ Robinet de jardin rattaché au réseau d'alimentation

3.4.2 Ce qui n'est pas assuré

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

✗ Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;

✗ Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ;

✗ les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une co-propriété, du chauffage au sol,

✗ toute intervention sur les réseaux d'eaux secondaires, les robinets de puisages, 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 chêneaux, 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 Dommages matériels aux biens et Installations ne donnent lieu à aucune indemnisation

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

✗ 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,

✗ Toute(s) Intervention(s) sur le domaine public.

3.5 ASSISTANCE AUX APPAREILS DE CHAUFFAGE

3.5.1 Ce qui est assuré

a) Appareils couverts

Sont couverts **dans la limite de 1000 euros** 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.

✓ 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 Bénéficiaire doit pouvoir justifier de l'entretien obligatoire de son appareil de climatisation.

✓ Radiateurs électriques

b) Déplacement, Pièces et main d'œuvre

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

	- Qu'ils aient moins de quinze (15) ans à compter de la date de fabrication ; - Qu'ils soient agréés en France par la norme NF ; - Qu'ils ne bénéficient plus d'aucune garantie légale et/ou contractuelle à la date de déclaration du Sinistre ; - Qu'ils aient un usage exclusivement domestique et soient situés au Domicile du Bénéficiaire ; - 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. L'attestation d'entretien de moins d'un (1) an doit être présentée au Prestataire lors de toute Intervention sur support papier ou sous format dématérialisé. En l'absence d'une de ces conditions, le Bénéficiaire ne saurait être assuré au titre de la présente garantie. Pour toutes 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 de moins de deux (2) ans doit être présentée au Prestataire lors de toute Intervention sur support papier ou sous format dématérialisé. En l'absence d'une de ces conditions, le Bénéficiaire ne saurait être assuré au titre de la présente garantie.". **En l'absence d'une de ces conditions, le Bénéficiaire ne saurait être assuré au titre de la présente garantie.**

Sont couverts **dans la limite de 1000 euros** les appareils limitativement listés ci-après :

✓ **Radiateur électrique :** un organe de sécurité ou un organe électronique et électrique :

- sur le module électronique,
- sur la platine alimentation,
- sur la platine de contrôle,
- sur la platine de puissance,
- sur la platine principale.

✓ **Chaudière (gaz, fioul ou électrique) / Chauffe-eau à gaz ou Chauffe bain à gaz :**

- Du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil),
- De la pompe (si incorporé dans l'appareil),
- Des organes de régulation (si incorporé dans l'appareil),
- De la sécurité de la ventilation mécanique contrôlée de la chaudière (si incorporée à l'appareil),
- Des débits de gaz et réglage,
- Des systèmes électriques,
- Des dispositifs de sécurité de l'appareil.

✓ **Pompe à chaleur / Climatisation :**

- Des organes de régulation et du circuit hydraulique si ceux-ci sont intégrés (vanne 4 voies, thermostat, groupe de sécurité, pompe),

- Des systèmes électriques et électroniques (moteurs de ventilateurs intérieurs, carte Electronique de puissance, d'alimentation, de contrôle, platine principale),
- Des dispositifs de sécurité de l'appareil.

✓ Chaudière au fioul :

- D'un organe du brûleur,
- Du gicleur,
- Des flexibles d'alimentation fioul placés côté chaudière,
- Des dispositifs de sécurité.

c) Pièces prises en charge

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

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

3.5.2 Ce qui n'est pas assuré

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

✗ Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;

✗ Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ;

✗ les appareils pour lesquels les originaux des carnets d'entretien ne peuvent être produits lors de l'Intervention du Prestataire,

✗ toute intervention autre que la simple mise en sécurité de l'appareil dont la dernière visite d'entretien réalisée par un technicien agréé date de plus de 12 mois ou 24 mois pour les pompes à chaleur ou dont le carnet d'entretien n'est pas à jour ou n'est pas conforme aux prescriptions du fabricant,

✗ les Interventions, autre que la simple mise en sécurité de l'appareil, lorsque le Prestataire estime la chaudière non réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces,

✗ toute intervention qui relève de l'entretien annuel obligatoire conformément aux normes AFNOR NF X50-10 ou NF X50-011,

✗ les coûts éventuels engagés pour accéder à la chaudière, chauffe-eau ou au chauffe bain, à la pompe à chaleur, à la tuyauterie ou à son environnement,

✗ le ramonage et les pièces des conduits de fumées ainsi que le pot de purge,

✗ la réparation de dommages causés par l'utilisation d'eau, de fioul ou de gaz pollués, utilisation en atmosphère polluée (poussière abondante, vapeur grasse et/ou corrosives),

✗ l'intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau, corrosion ou eau dans la citerne, détartrage et des ballons d'eau chaude sanitaire,

✗ toute intervention extérieure à la chaudière, chauffe-eau ou chauffe-bain ou pompe à chaleur sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) circuit et liaison frigorifique (extérieur à la pompe à chaleur) et sur les disposits électriques de l'installation,

✗ l'entretien et le dépannage des dispositifs extérieurs à la pompe à chaleur (régulation, pompe etc....),

- ✗ l'intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière ou de la pompe à chaleur,
- ✗ l'intervention nécessitant le remplacement du ballon d'eau chaude sanitaire,
- ✗ la réfection du briquetage de la chaudière,
- ✗ la réfection des points de fixation,
- ✗ toute intervention sur les cuves et ballons de réserve d'eau chaude des cumulus et des appareils, sauf dispositions contraires,
- ✗ toute intervention sur les vases d'expansion,
- ✗ toute intervention sur les cuves et ballons de réserve d'eau chaude des cumulus et des appareils, sauf dispositions contraires,
- ✗ les dysfonctionnements résultant de l'entartrement des appareils.

3.6 ASSISTANCE VITRERIE

3.6.1 Ce qui est assuré

a) **Déplacement, pièces et main-d'œuvre**

Sont exclusivement couverts, **dans la limite de 1000 euros** les Bris de vitre du Domicile affectant les éléments de vitrerie des portes, des fenêtres, des portes fenêtres donnant sur l'extérieur du Domicile, résultant :

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

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

b) **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.

3.6.2 Ce qui n'est pas assuré

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

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

3.7 ASSISTANCE SERRURERIE

3.7.1 Ce qui est assuré

a) Déplacement pièces et main d'œuvre

En cas d'impossibilité de rentrer ou sortir de votre Domicile consécutive à la perte, au Vol, au bris de vos clés, à l'Effraction, à la Tentative d'effraction, au Vandalisme, ou au dysfonctionnement de la serrure. AXA Partners organise et prend en charge **dans la limite de 1 000 euros** l'Intervention d'un Prestataire.

b) Pièces prises en charge

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement, les verrous, cylindres et serrures constitutives des éléments suivants de votre Domicile :

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

3.7.2 Ce qui n'est pas assuré

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

- ✗ Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ;
- ✗ Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- ✗ les interventions sur des éléments situés hors du Domicile ;
- ✗ toute intervention sur les portes de garage, box, portail automatique ou non, si elle ne constitue pas votre unique point d'entrée au Domicile ;
- ✗ les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte ;
- ✗ toute réfection de maçonnerie et/ou de peinture résultant de l'intervention ;
- ✗ les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores, la cave ou la véranda ne communiquant pas avec le Domicile.

✗

3.8 GARANTIE CONTRÔLE A DISTANCE DE L'INSTALLATION

Dans le cadre du diagnostic à distance à la suite d'une Fuite ou d'un Engorgement en Plomberie intérieure apparente ou d'une Panne électrique au **Domicile**, un Contrôle de l'installation sera proposé à l'Assuré.

Cette garantie permet après réparation par AXA de votre panne, de contrôler, les points essentiels sur le réseau de Plomberie en cas de Fuite ou d'Engorgement ou sur l'Installation électrique en cas de Panne.

Après le Contrôle de l'installation, un compte-rendu sera établi et transmis à l'Assuré, et AXA pourra accompagner ce dernier vers une solution adaptée, à sa charge exclusive, s'il en exprime le besoin.

4 EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent Contrat, ne sont pas pris en charge :

Evènements exclus par nature :

- ✗ Tout Évènement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du contrat,
- ✗ Les conséquences provoquées par un Evènement climatique ou une Catastrophe naturelle et / ou par une Catastrophe technologique,
- ✗ Les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,
- ✗ Tous Sinistres consécutifs à une guerre civile ou étrangère, un acte de terrorisme, une émeute, une grève (hors grève interne à AXA), 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,
- ✗ Sauf clause contraire, les installations devenues irréparables du fait d'une pièce défaillante dont le remplacement est impossible en raison de l'arrêt définitif de sa fabrication ou de son indisponibilité sur le marché des pièces détachées d'occasion,

Faute, intervention de tiers et usage non conforme

- ✗ Tout Évènement générateur, ainsi que ses conséquences, causé par une action intentionnelle ou dolosive ;
- ✗ Tout défaut, dommage ou panne, causé par une tentative de réparation par le Bénéficiaire ou un tiers non professionnel ;
- ✗ Tout Évènement générateur causé par une Intervention du Bénéficiaire ou d'un tiers sur une installation couverte, hors Intervention autorisée au titre du présent contrat ;
- ✗ Tout dommage causé par des explosifs que le Bénéficiaire détient ;
- ✗ Les dommages résultant d'une utilisation autre que strictement privée.

Entretien, maintenance, travaux et mise en conformité

- ✗ Toutes demandes visant à l'entretien ou la maintenance des appareils, installations et pièces couverts par une des garanties du présent contrat ;
- ✗ Toute Intervention résultant d'un Évènement générateur causé par des travaux en cours, en dehors de l'Intervention du Prestataire ;
- ✗ Tous travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité des Pièces prises en charge et installations couvertes, en dehors de l'Intervention de notre Prestataire ;
- ✗ Tous dommages et / ou Évènements générateurs résultant de la garantie de parfait achèvement, de la garantie décennale et de bon fonctionnement, ou de travaux commencés avant l'Intervention du Prestataire.

Non-remise en état après une première Intervention

- ✗ Les Évènements générateurs causés par une non-remise en état de l'installation pour donner suite à une première Intervention d'AXA ;
- ✗ Les frais et dommages encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution de gaz ou d'électricité, ou par AXA, de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et / ou une défaillance.

Réseaux et frais non pris en charge

- ✗ 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 ou indirectement à une défaillance des réseaux de distribution et / ou de transport d'électricité, d'eau et / ou de gaz ;
- ✗ Les frais non justifiés par des documents originaux ;
- ✗ Les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel.

5 DISPOSITIONS GENERALES

5.1 Sanctions en cas de fausse déclaration

5.1.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

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

5.1.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

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

5.2 Limitation de responsabilité

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

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

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

5.3 Subrogation dans les droits et actions de l'Assuré

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

5.4 Protection des données personnelles

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

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

a) 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 ;

b) Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;

c) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;

d) Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;

e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et

f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients.

g) Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

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

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

Délégué à la Protection des données AXA Assistance

8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

Pour toute utilisation des données personnelles de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance solliciter son consentement.

L'Assuré peut revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, l'Assuré reconnait qu'AXA Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Assistance utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, l'Assuré s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

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

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse du Délégué à la protection des données mentionnée ci-avant.

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

5.5 Réclamations et médiation

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le Bénéficiaire s'adresse en priorité à PRIMEO ENERGIE FRANCE ou AXA afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées.

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 :

Primeo Energie France

Service des Particuliers

8 Place Boulnois

75017 Paris

- Ou via l'espace client Primeo

- La fourniture des garanties 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 et PRIMEO ENERGIE FRANCE s'engagent à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai.

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

Si à l'expiration de ce délai, un désaccord subsiste, le Bénéficiaire peut faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet :

www.mediation-assurance.org

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Bénéficiaire 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.

La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant : www.mediation-assurance.org/medias/mediationassurance/Charte_V2.pdf

5.6 Autorité de contrôle

INTER PARTNER ASSISTANCE est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit français, au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

5.7 Loi applicable - Compétence judiciaire

Conformément à la règlementation en vigueur, le Souscripteur et le Domicile garanti étant situés en France, à ce titre :

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

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