



## CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE - N°0803457

### EKWATEUR ASSISTANCE

#### A QUOI CORRESPOND VOTRE CONTRAT D'ASSISTANCE EKWATEUR ASSISTANCE ?

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

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

Le Contrat EKWATEUR ASSISTANCE est **assuré par INTER PARTNER Assistance (ci-après dénommée « AXA Assistance »)**, société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, **prise au travers de sa succursale française** immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon..

Il est **souscrit par l'intermédiaire de SPB, SAS** au capital de 1 000 000 euros, société de courtage en assurance immatriculé au registre des intermédiaires sous le numéro 7002642 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés du Havre sous le numéro 305 109 779 et dont le siège social est situé 71, Quai Colbert - 76600 Le HAVRE.

Il est **proposé par JOUL (EKWATEUR) agissant en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance de SPB, SAS** au capital de 1.074.413,56 euros, mandataire d'intermédiaire d'assurance immatriculé au registre des intermédiaires en assurances sous le numéro 180044939 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 814 450 151 et dont le siège social est situé 55, rue du Faubourg Montmartre -75009 PARIS.

#### DE QUOI EST COMPOSE VOTRE CONTRAT ?

Votre Contrat EKWATEUR ASSISTANCE est composé des :

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

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

Le Contrat EKWATEUR ASSISTANCE a pour objet de vous apporter une aide d'urgence visant à rétablir la fourniture en électricité ou en eau dans votre Habitation en cas de Panne d'électricité, et/ou de Fuite d'eau, ou d'Engorgement.

Options	Garanties	Assistance Electricité	Assistance Gaz	Assistance Plomberie intérieure et extérieure
Option n°080345704		✓		✓

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

Pour bénéficier des garanties de votre Contrat, vous **devez contacter immédiatement AXA Assistance au 01 55 92 18 40**  
24 heures sur 24 et 7 jours du 7, avant de prendre l'initiative d'avancer des frais.

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

#### QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER EN CAS DE CHANGEMENT DE DOMICILE OU DE CHANGEMENT D'OPTION ?

En cas de déménagement ou si vous souhaitez changer d'option, vous devez contacter EKWATEUR par écrit (ekWateur, BP 40056, 69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID) ou par mail (nous-on-repond@ekwateur.fr), la prise d'effet des garanties de la nouvelle option est subordonnée au paiement de la première prime correspondante et, le cas échéant, assujetti au délai de carence, dès lors que cette modification engendre une adjonction de garantie.

# SOMMAIRE

	Pages
ARTICLE 1. DEFINITIONS .....	4
ARTICLE 2. GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRICITE.....	5
ARTICLE 3. GARANTIE D'ASSISTANCE PLOMBERIE INTERIEURE .....	7
ARTICLE 4. GARANTIE D'ASSISTANCE PLOMBERIE EXTERIEURE.....	10
ARTICLE 5. GARANTIE D'ASSISTANCE RELOGEMENT .....	12
ARTICLE 6. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES .....	12
ARTICLE 7. LIMITES DE RESPONSABILITE.....	13
ARTICLE 8. FAUSSE DECLARATION .....	13
ARTICLE 9. PRIME.....	13
ARTICLE 10. VIE DU CONTRAT .....	14
ARTICLE 11. DISPOSITIONS DIVERSES .....	17

## Article 1. DEFINITIONS

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

- « **Assurés[s]** » : désigne le Souscripteur, son conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ainsi que ses descendants au premier degré âgés de moins de 25 ans et fiscalement à charge, domiciliés en France.
- « **Catastrophes naturelles** » : phénomène tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.
- « **Contrat** » : désigne le présent contrat d'assistance composé des Conditions générales et des Conditions particulières tels que définies en préambule.
- « **Domicile** » : lieu de résidence principale et habituelle du Souscripteur tel que déclaré sur les Conditions particulières. Il est situé en France.
- « **Electricien** » : Professionnel intervenant dans le domaine de l'électricité, auquel AXA Assistance fait appel pour intervenir chez l'Assuré en cas de Panne d'électricité.
- « **Engorgement** » : obstruction totale des canalisations d'évacuation des eaux usées présentant à court terme des risques évidents pour l'Habitation.
- « **Force Majeure** » : événement échappant au contrôle du débiteur de l'obligation, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.
- « **Fuite d'eau** » : désigne un écoulement d'eau à débit constant sur l'Installation de plomberie intérieure, visible à l'œil nu et qui résulte d'une action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante de l'Assuré et qui présente à court terme des risques évidents pour l'Habitation. Une facture d'eau anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne alors que tous les robinets sont fermés ne constituent pas la preuve d'une Fuite d'eau.
- « **France** » : France métropolitaine (hors îles).
- « **Habitation** » : désigne le local principal à usage d'habitation de l'Assuré (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit), situé à l'adresse indiquée par l'Assuré à AXA Assistance. L'adresse doit être située en France et être desservie par une voie carrossable. **N'est pas considérée comme une Habitation au sens du présent Contrat toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier provisoire ainsi que toute installation faisant partie du domaine public tel que défini à l'article L2111-1 du Code Général de la propriété des personnes publiques.** Chaque souscription ne peut concerner qu'une unique Habitation.
- « **Installation électrique intérieure** » : Installation individuelle privative d'électricité à 220 volts de l'Assuré située dans l'Habitation. L'installation individuelle privative d'électricité de l'Assuré se situe à l'aval du branchement, aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office.
- « **Installation extérieure de Plomberie** » : désigne l'installation individuelle privative de plomberie installée sur les Terrains attenants à l'Habitation de l'Assuré et constituée des canalisations d'alimentation générale en eau située en aval du compteur général d'eau et à l'extérieur des murs de façade, ainsi que des canalisations d'évacuation, c'est-à-dire de collecte des eaux usées (toilettes, cuisine, salle de bains, vidange de machine) situées à l'extérieur du mur de façade et jusqu'au raccordement au réseau collectif d'évacuation (égouts).
- « **Installation intérieure de Plomberie** » : Installation individuelle privative de plomberie de l'Assuré située l'Habitation et destinée à son usage privatif. L'Installation individuelle privative de plomberie de l'Assuré se situe à l'aval du robinet d'arrêt général intérieur. Pour les maisons individuelles non équipées de robinet d'arrêt général intérieur, l'Installation individuelle privative de plomberie de l'Assuré se situe à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur extérieur de façade.
- « **Intervention** » : opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse de l'Habitation pour effectuer un diagnostic portant sur une Panne d'électricité, une Fuite d'eau, un Engorgement, une Fuite de gaz, avant

de procéder à un dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées dans les présentes conditions générales.

- « **Information Confidentielle** » : sauf dispositions expresses contraires dans le Contrat, toute information ou donnée de nature financière, technique ou commerciale, soit identifiée comme étant confidentielle, soit à caractère manifestement sensible, soit dont la connaissance peut conférer un avantage à l'autre Partie, divulguée par une des Parties à l'autre, à l'occasion de l'exécution du Contrat, ou encore toute information concernant les Assurés. Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations pour lesquelles la Partie destinataire peut apporter la preuve qu'elles étaient dans le domaine public préalablement à leur divulgation ou après celle-ci mais dans ce cas en l'absence de toute faute qui lui soit imputable ; ou qu'elles sont déjà connues ou en possession de celle-ci, cette connaissance préalable pouvant être démontrée par l'existence de documents appropriés dans ses dossiers ; ou qu'elles ont été reçues d'un tiers de manière licite, sans restriction ni violation du Contrat ; ou qu'elles ont été publiées par un tiers sans contrevenir aux dispositions du Contrat ; ou qu'elles sont le résultat de développements internes entrepris de bonne foi par des membres de son personnel n'ayant pas eu accès à ces Informations Confidentielles ; ou que la divulgation a été autorisée par écrit par l'autre Partie.
- « **Panne d'électricité** » : dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure provoquant une interruption de fourniture en électricité.
- « **Plombier** » : professionnel intervenant dans le domaine de la plomberie auquel AXA Assistance fait appel pour intervenir chez l'Assuré en cas de sinistre.
- « **Prestataire** » : désigne le professionnel intervenant dans le domaine de l'électricité, de la plomberie, du gaz auquel AXA Assistance fait appel pour intervenir en cas d'évènement garanti.
- « **Situation d'urgence** » : situation dans laquelle la Panne d'électricité, la Fuite de gaz, la Fuite d'eau ou l'Engorgement provoque un risque d'atteinte à la sécurité des Assurés, et rend de ce fait l'Habitation inhabitable.
- « **Souscripteur** » : désigne la personne physique agissant en dehors de son activité professionnelle et nommément désignée comme telle sur les Conditions particulières. Le Souscripteur s'engage à payer les primes afférentes au présent Contrat.
- « **Territorialité** » : les garanties s'exercent en France.
- « **Tiers** » : toute personne non partie et non représentée au présent Contrat.
- « **Terrains attenants** » : le jardin, la terrasse ou tout autre terrain attenant à l'Habitation.

## Article 2. GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRICITE

*La garantie Electricité est acquise quelle que soit l'Option souscrite par le Souscripteur.*

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

### 2.1 Télédagnostic

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

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

### 2.2 Plafond d'Intervention

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

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

## 2.3 Intervention dans l'Habitation

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

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

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

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

### 2.3.2 Modalité de réalisation des Interventions

L'Electricien procède à :

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

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

Dans le cas où le coût de l'intervention dépasserait le plafond de prise en charge défini à l'article 2.2, le montant excédentaire resterait à la charge de l'Assuré.

À la fin de chaque Intervention, l'Électricien facture à l'Assuré les montants excédentaires. L'Assuré s'acquitte alors directement de cette facture auprès de l'Électricien.

Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture d'électricité ou la mise en sécurité des Habitations, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention. Ces pièces dont le remplacement est garanti sont les suivantes : les fusibles et porte-fusibles, les appareillages de base (interrupteur de commande, les prises monophasées, les prise triphasées et câbles dans la limite de 10 mètres), disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel **à l'exclusion de toute autre pièce.**

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

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

#### 2.3.3 Rédaction du bulletin d'Intervention

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

#### 2.3.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

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

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

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, sont exclues de la garantie d'assistance électricité les Interventions :

- Nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées, faux plafonds, cloisons) pour accéder aux éléments des Installations électrique intérieure;
- Pour des Pannes consécutives à une insuffisance de la puissance souscrite par les Assurés ;
- Pour des Pannes affectant des Installations faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par le CONSUEL (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'électricité) ;
- Pour des Pannes affectant une Installation électrique intérieure ne permettant pas à l'Electricien de procéder à l'Intervention en toute sécurité ;
- Pour des installations électriques raccordées à une pompe utilisée pour un bassin (piscine, plan d'eau, aquarium etc.) ;
- Pour les conséquences d'une combustion (avec ou sans flamme) ou d'une explosion ;
- Pour des Pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n°82-600 du 13 juillet 1982 ;
- Pour des Pannes d'électricité couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978) ;
- Pour des Pannes ayant pour origine une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité ;
- Pour des Pannes répétitives causées par une non remise en état de l'Installation électrique à la suite d'une première Intervention.

### Article 3. GARANTIE D'ASSISTANCE PLOMBERIE INTERIEURE

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

### 3.1 Périmètre de la garantie

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

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

### 3.2 Plafond d'Intervention

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

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

### 3.3 Télédagnostic

AXA Assistance met à disposition des Assurés un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique permet d'obtenir un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par l'Assuré concernant la Fuite d'eau ou l'Engorgement.

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

### 3.4 Intervention dans l'Habitation

#### 3.4.1 Délai d'Intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédagnostic reste infructueux, AXA Assistance informe les Assurés dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'intervention d'un Plombier. L'intervention sera réalisée, sauf cas de Force majeure, dans un délai de quatre heures à compter de la fin de la conversation du diagnostic à distance avec AXA assistance. Le rendez-vous est alors lié aux disponibilités de l'Assuré. Les informations saisies par AXA assistance dont l'heure de fin de la communication, font foi en cas de contestation.

#### 3.4.2 Modalités de réalisation des Interventions

Le Plombier procède à :

- Un diagnostic visuel de l'Installation intérieure de plomberie.
- La recherche de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement.



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

Lors de l'Intervention, le Plombier détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, dans la limite du plafond d'Intervention défini à l'article 3.2. Dans le cas où le coût de l'intervention dépasserait le plafond de prise en charge défini à l'article 3.2., le montant excédentaire resterait à la charge de l'Assuré.

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

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

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

#### 3.4.3 Rédaction du bulletin d'Intervention

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

#### 3.4.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

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

### 3.5 Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance plomberie intérieure

**Outre les exclusions communes à toutes les garanties, sont exclues de la garantie assistance plomberie intérieure les Interventions :**

- Sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété ;
- Sur les canalisations de chauffage au sol ;
- Sur les appareils sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, WC, évier, robinetterie, cumulus) ;

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

#### Article 4. GARANTIE D'ASSISTANCE PLOMBERIE EXTERIEURE

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

##### 4.1 Périmètre de la garantie

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

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

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

##### 4.2 Plafonds d'Intervention

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

S'il résulte des constatations faites par le Plombier que l'Intervention n'est pas garantie car hors du périmètre de la garantie ou exclue, l'Assuré et le Plombier restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré toute réparation nécessaire non

garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liées à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

### 4.3 Télédagnostic

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

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

### 4.4 Intervention dans l'Habitation

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

Si le télédagnostic reste infructueux, AXA Assistance informe l'Assuré dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'Intervention d'un Plombier. L'Intervention sera réalisée, sauf cas de Force majeure, dans un délai de quatre heures à compter de la fin de la conversation du diagnostic à distance avec AXA assistance. Le rendez-vous est alors lié aux disponibilités de l'Assuré. Les informations saisies par AXA assistance dont l'heure de fin de la communication, font foi en cas de contestation

#### 4.4.2 Modalités de réalisation des Interventions

Le Plombier procède à :

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

Lors de l'Intervention, le Plombier détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, dans la limite du Plafond défini à l'article 4.2. Dans le cas où le coût de l'intervention dépasserait le plafond de prise en charge défini à l'article 4.2., le montant excédentaire resterait à la charge de l'Assuré.

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

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

#### 4.4.3 Rédaction d'un bulletin d'Intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en double exemplaire signé par l'Assuré dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Plombier, la durée d'Intervention, le diagnostic de la Fuite d'eau ou de

l'Engorgement, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Fuite d'eau ou d'Engorgement non garantis ou exclus, les motifs du refus de l'Intervention.

#### 4.4.4 Garantie contractuelle des Intervention réalisées

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

#### 4.5 Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance Plomberie extérieure

Sont exclues de la garantie les Interventions :

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

#### Article 5. GARANTIE D'ASSISTANCE RELOGEMENT

En cas de Situation d'urgence consécutive à un dysfonctionnement de l'Installation électrique intérieure ou de l'Installation intérieure de gaz ou à une Fuite d'eau, provoquant un défaut de chauffage ou de gaz ou dans le cas d'une Fuite d'eau, empêchant l'Assuré d'habiter chez lui et en cas d'impossibilité technique de réparer l'Installation dans la journée, AXA Assistance peut prendre en charge les frais d'hébergement à l'hôtel proche de l'Habitation (chambre et petit déjeuner uniquement) **pour une durée de deux nuits maximum, à concurrence de 80 € TTC par nuit et par personne résidant dans l'Habitation et par Sinistre.**

Les frais d'acheminement à l'hôtel restent à la charge de l'Assuré.

#### Article 6. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions spécifiques à chaque garantie, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- Tout évènement survenu dans un logement resté inoccupé plus de soixante (60) jours consécutifs ;
- Les Pannes répétitives causés par une non remise en état de l'installation à la suite d'une première Intervention ;
- Les conséquences d'effets nucléaires radioactifs ;
- Les dommages causés par des explosifs détenus par l'Assuré ;
- La réfection des revêtements de sol ou des ornements lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à l'Installation ;

- Tout démontage des parties encastrées de mobiliers ou de tout autre élément ;
- Toute partie de l'Installation dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire ;
- Les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de l'Installation électrique intérieure ou de tout ou partie de l'Installation de plomberie intérieure et extérieure ou de l'Installation intérieure de gaz ;
- Tout dommage causé ou provoqué intentionnellement par l'Assuré ou avec sa complicité, causé par une négligence de l'Assuré ou par une mauvaise utilisation de l'Installation ;
- Sur les Installations non conforme, ou qui n'auraient pas été entretenues conformément aux dispositions en vigueur ;
- Les frais non justifiés par des documents originaux.

## Article 7. LIMITES DE RESPONSABILITE

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

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

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

## Article 8. FAUSSE DECLARATION

### 8.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

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

### 8.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

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

## Article 9. PRIME

### 9.1 Débiteur de la prime

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

### 9.2 Paiement de la prime

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans les Conditions particulières, est réglée mensuellement selon les mêmes modalités de règlement que celles qui figurent sur le contrat de fourniture d'énergie souscrit auprès d'EKWATEUR.

### **9.3 Défaut de paiement**

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

### **9.4 Modification de la prime**

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

## **Article 10. VIE DU CONTRAT**

### **10.1 Prise d'effet et durée du Contrat**

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de la souscription et se renouvelle par tacite reconduction chaque année, sauf cessation dans l'un des cas prévus à l'article 10.5.

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

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

Le document d'information sur le produit d'assurance, la fiche d'information et de conseil ainsi que les Conditions Générales ayant été lues préalablement. Le Souscripteur doit enregistrer ces documents sur un support durable pour s'y référer en cas de besoin.

### **10.2 Date d'effet et durée des garanties**

Les garanties prennent effet à l'issue du délai de renonciation défini ci-dessous sauf accord exprès de l'Assuré pour qu'elles prennent effet à la date de conclusion du Contrat (inscrite sur les Conditions particulières). Les garanties cessent dès lors que le contrat est résilié dans les cas prévus à l'article 11.6.

### **10.3 Facultés de renonciation**

#### **10.3.1 En cas de vente à distance**

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, le Souscripteur peut renoncer au Contrat, sans avoir à justifier de motif, ni à payer de pénalités, en notifiant sa décision à EKWATEUR au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre, courrier électronique, ou en contactant EKWATEUR au 09.77.40.66.66- prix d'un appel local de 9h30 à 19h du lundi au vendredi et de 10h à 18h le samedi) dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion du Contrat ou à compter du jour où le Souscripteur a reçu ses conditions contractuelles si cette date est postérieure à la conclusion du Contrat. Le Souscripteur peut utiliser le modèle de formulaire de renonciation ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

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

Toutefois, dès lors que le Souscripteur a déclaré un Sinistre mettant en jeu la garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

### 10.3.2 En cas de pluralité d'assurance

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

- le Souscripteur a souscrit ce Contrat à des fins non professionnelles ;
- ce Contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- le Souscripteur justifie être déjà couvert pour l'un des risques garantis par le présent Contrat ;
- ce Contrat n'est pas intégralement exécuté ;
- le Souscripteur n'a déclaré aucun Sinistre garanti par le Contrat.

Dans cette situation, le Souscripteur peut exercer son droit à renoncer au présent Contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à EKWATEUR (par exemple, lettre, courrier électronique, ou en contactant un conseiller EKWATEUR au 09.77.40.66.66- prix d'un appel local de 9h30 à 19h du lundi au vendredi et de 10h à 18h le samedi), accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

Le Souscripteur peut utiliser le modèle de formulaire de renonciation ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

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

Si le Souscripteur souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les conditions de renonciation prévues en cas de vente à distance définies à l'article ci-dessus le cas échéant.

L'exemple de formulaire de renonciation est à renvoyer soit par lettre à l'adresse postale : ekWateur, BP 40056, 69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID ou par mail ([tresfache@ekwateur.fr](mailto:tresfache@ekwateur.fr)).

Exemple de formulaire :

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

---

#### FORMULAIRE DE RENONCIATION

Formulaire à nous renvoyer soit par lettre à l'adresse postale : ekWateur, BP 40056, 69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID ou par mail ([tresfache@ekwateur.fr](mailto:tresfache@ekwateur.fr)).

A l'attention du Service Client d'EKWATEUR

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au contrat EKWATEUR ASSISTANCE, dont le N ° de souscription est le

Nom du souscripteur                      Prénom du Souscripteur

Date    Signature du souscripteur

---

#### **10.4 Modifications de votre Contrat**

Le Souscripteur doit informer EKWATEUR par courrier (ekWateur, BP 40056, 69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID) ou par email (nous-on-repond@ekwateur.fr), de tout changement de nom et/ou des informations personnelles du Souscripteur et/ou de coordonnées du compte bancaire sur lequel la prime est prélevée.

#### **10.5 Cessation du Contrat**

Le Contrat prend fin dans les cas suivants :

- En cas d'utilisation par le Souscripteur de sa faculté de renonciation ;
- En cas de résiliation par le Souscripteur à échéance à l'issue de la première année contractuelle. La demande doit être adressée à EKWATEUR, par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante : ekWateur, BP 40056, 69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID ou par email (nous-on-repond@ekwateur.fr), La résiliation intervenue au cours du mois « M » prendra effet à la date d'échéance de la prime du mois « M+1 » ;
- En cas de résiliation par AXA Assistance pour non-paiement de la prime (en application des dispositions de l'article L.113-3 du Code des assurances) dans les conditions définies à l'article 9.3 ;
- En cas de résiliation par le Souscripteur pour refus de la prime modifiée dans les conditions définies à l'article 9.4 ;
- En cas de décès du Souscripteur, ses ayants droits devant informer EKWATEUR par écrit à : ekWateur, BP 40056, 69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID ou par email (nous-on-repond@ekwateur.fr), La résiliation prend alors effet à la date du décès ;
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

#### **10.6 Prescription**

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent Contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Toutefois ce délai ne court :

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

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

La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé. Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires de droit commun visées ci-après :



- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure,
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution,
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur. La prescription est également interrompue par des causes spécifiques au contrat d'assurance visée ci-après :
  - la désignation d'experts à la suite d'un sinistre,
  - l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conclusion ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

La prescription est également suspendue lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

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

## **Article 11. DISPOSITIONS DIVERSES**

### **11.1 Compétence judiciaire**

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

### **11.2 Langue du Contrat et droit applicable au Contrat**

La langue utilisée pendant la durée du présent Contrat est la langue française. Le droit applicable au Contrat tant pour son interprétation que pour son exécution, est le droit français.

### **11.3 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 les présentes Conditions Générales. En utilisant les services d'AXA Assistance, l'Assuré consent à ce qu'AXA Assistance utilise ses données à cette fin ;
- b) Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;
- c) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- d) Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
- e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et
- f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients.
- g) Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA Assistance est 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**

6, rue André Gide

92320 Châtillon

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

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

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

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

En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, l'Assuré reconnaît qu'AXA Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Assistance utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, l'Assuré s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini

précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

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

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

Délégué à la protection des données

**AXA Assistance**  
6, rue André Gide  
92320 Châtillon

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

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

#### **11.4 Réclamation et médiation**

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le Souscripteur et/ou les Assurés s'adresse(nt) en priorité à leur interlocuteur privilégié afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées.

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

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

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact »:

[www.axa-assistance.fr/contact](http://www.axa-assistance.fr/contact)

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

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

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

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

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

[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

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

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

La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant :

[www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte\\_V2.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf)

### **11.5 Autorité de Contrôle**

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

La succursale française d'IPA, SPB et JOUL (EKWATEUR) sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.