

Conditions Générales

Contrat d'Assistance Pack Bailleur Maison

SOMMAIRE

DEFINITIONS

1. LES PARTIES AU CONTRAT
2. CONDITIONS DU CONTRAT
3. COMMENT METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS ?
4. VIE DU CONTRAT
5. CADRE JURIDIQUE

DEFINITIONS

Les termes définis ci-après apparaissent en rouge, avec une majuscule dans les articles des présentes Conditions Générales. Le présent contrat est désigné ci-après par le « Contrat ».

Année d'Assurance : période de douze mois consécutifs comprise entre la Date d'effet du contrat et la **Date d'Échéance** annuelle ou entre deux échéances annuelles.

Câble d'Alimentation : gaine constituée de fils électriques de cuivre servant à transporter le courant électrique, située sur l'installation électrique fixe après le compteur du fournisseur d'électricité jusqu'aux **Terminaisons Électriques** sur le réseau de 230V à 400V à l'intérieur et à l'extérieur de l'**Habitation** dans la limite du **Domicile**. La section doit être supérieure ou égale à 1,50 mm². Les câbles téléphoniques, informatiques ou de type fibre optique ne sont pas des **Câbles d'Alimentation**. Les **Câbles d'Alimentation** et leur installation doivent être conformes à la norme française NFC15-100. Les **Câbles d'Alimentation** dont Vous êtes responsable, situés en dehors du **Terrain Privé**, pourront être considérés comme faisant partie du **Domicile** sous réserve de remplir les conditions définies à l'article 3.1.d.

Canalisations d'Alimentation d'Eau : canalisations d'eau propre privatives, situées après compteur à l'intérieur de l'**Habitation** ou enterrées à l'extérieur, dans les limites du **Domicile**. Les **Canalisations d'Alimentation d'Eau** dont Vous êtes responsable, situées en dehors du **Terrain Privé**, pourront être considérées comme faisant partie du **Domicile** sous réserve de remplir les conditions définies à l'article 3.1.d.

Canalisations d'Alimentation de Gaz : canalisations de gaz privatives, à usage non collectif, situées après compteur ou après le limiteur de pression dans le cas d'une citerne de gaz propane, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'**Habitation**, dans les limites du **Domicile**. Dans le cas de **Canalisations d'Alimentation de Gaz** extérieures apparentes, celles-ci doivent être installées conformément à la norme NF DTU 61.1 (Partie 2 - paragraphe 5.3.3.1). Les **Canalisations d'Alimentation de Gaz** dont Vous êtes responsable, situées en dehors du **Terrain Privé**, pourront être considérées comme faisant partie du **Domicile** sous réserve de remplir les conditions définies à l'article 3.1.d.

Canalisations d'Evacuation : canalisations d'eaux vannes et d'eaux usées (des WC, de l'évier, de la douche, de la baignoire, du lavabo, du bidet, du lave-mains, de la vidange des machines) privatives, situées à l'intérieur ou à l'extérieur de l'**Habitation** dans les limites du **Domicile**.

Chauffe-Eau Électrique : chauffe-eau électrique à accumulation avec résistance électrique thermoplongeur ou stéatite, à usage domestique relié à l'installation électrique par un boîtier de connexion, situé à l'intérieur de l'**Habitation**, au sol ou mural, accessible et dont la capacité est inférieure ou égale à 500 litres.

Date d'Échéance : date de fin d'une **Année d'Assurance** et date à partir de laquelle débute une nouvelle **Année d'Assurance**. Cette date est indiquée au dos de vos Conditions Particulières, dans la partie « Les informations de votre Contrat ».

Délai de Carence : période de 28 jours à compter de la Date d'effet pendant laquelle Vous ne pouvez pas bénéficier d'une **Intervention** au titre du Contrat.

Domicile : maison individuelle, dont Vous êtes propriétaire et que vous mettez à disposition d'un particulier par le biais d'un bail d'habitation, située en France Métropolitaine, accessible par un chemin carrossable (**hors îles non reliées par un pont carrossable**), constituée de deux éléments distincts et complémentaires que sont l'**Habitation** et le **Terrain Privé**. **Les multipropriétés en temps partagé, les mobiles homes, les péniches, les gîtes, les parties de l'Habitation à usage professionnel ou commercial, les Habitations de plus de deux chambres d'hôtes destinés exclusivement à la location de courte durée ne sont pas considérés comme Domicile ou faisant partie du Domicile.**

Éléments Couverts : ensemble des éléments tels que définis à l'article 2.2.A.1.

Force Majeure : événement irrésistible, imprévu et indépendant de la volonté des Parties.

Fuite : événement survenant de façon fortuite ou imprévue tel que :

- échappement de gaz accidentel,
- écoulement accidentel de fluide caloporteur (dans le cas de radiateurs électriques à fluide caloporteur),
- écoulement d'eau accidentel qui peut se manifester par une trace d'humidité ou la vue du compteur d'eau qui tourne alors que tous les robinets sont fermés.

Habitation : fait partie du **Domicile** et est constituée des pièces du logement principal, du vide sanitaire, du garage, de la véranda et de toute annexe couverte et fermée. **Seuls les éléments de l'Habitation à usage domestique sont couverts.** Si votre Locataire utilise une partie de l'**Habitation** pour un usage professionnel ou commercial, les parties à usage domestique de l'**Habitation** et le **Terrain Privé** seront couverts par le Contrat seulement si la superficie totale des parties à usage professionnel ou commercial est inférieure à celle des parties à usage domestique.

Impossibilité de Réparation : les pièces de rechange neuves du **Chauffe-Eau Électrique** ou du **Radiateur Électrique** ne sont pas ou plus disponibles en France métropolitaine.

Intervention : déplacement(s) au **Domicile** d'un **Prestataire Agréé** qui vérifiera que le **Sinistre** porte bien sur un **Élément Couvert** et réalisera, le cas échéant, des travaux dans le but de rétablir le fonctionnement de l'installation dans la limite des plafonds prévus par le Contrat.

Panne de Chauffe-Eau ou de Radiateurs Électriques : dysfonctionnement d'origine électrique ou électronique provoquant :

- l'absence de production de chaleur d'un ou plusieurs **Radiateurs Électriques**,
- l'absence de production d'eau chaude ou la surchauffe de l'eau du **Chauffe-Eau Électrique**.

Panne Électrique : arrêt total ou partiel du fonctionnement de l'électricité.

Prescription : extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un certain laps de temps.

Prestataire Agréé : entreprise mandatée par HomeServe pour intervenir en cas de **Sinistre**, ou recommandé par HomeServe dans le cadre de la mise en relation telle que définie à l'article 2.2.B.

Radiateur Électrique : émetteur de chaleur fixé au mur, relié à l'installation électrique par un boîtier de connexion, situé à l'intérieur de l'**Habitation**, facilement accessible et tel qu'un convecteur électrique, un radiateur électrique à rayonnement (ou panneau rayonnant), un radiateur électrique à inertie, un radiateur électrique à accumulation, un radiateur à chaleur douce, un radiateur électrique à fluide caloporteur. Les sèche-serviettes électriques sont considérés comme des **Radiateurs Électriques**.

Robinet d'Arrêt d'Eau : robinets placés sur une **Canalisation d'Alimentation d'Eau** pour permettre le réglage du débit de l'eau et la coupure de l'alimentation en eau.

Robinet d'Arrêt de Gaz : robinets placés sur une **Canalisation d'Alimentation de Gaz** pour permettre la coupure de l'alimentation en gaz.

Robinet Sanitaires : robinets de type mélangeur ou mitigeur situés à l'intérieur de l'**Habitation**, ainsi que tous les éléments faisant partie intégrante de leur installation, et présents sur les installations sanitaires suivantes : évier, lavabo, lave-mains, douche, baignoire, bidet.

Sinistre : **Fuite** sur une canalisation, **Fuite** ou casse d'un élément de robinetterie, **Panne de Chauffe-Eau** ou **Radiateurs Électriques** ou **Panne Électrique**, d'origine accidentelle, pouvant faire l'objet d'une **Intervention**.

Terminaisons Électriques : ensemble des prises de courant, des interrupteurs électriques de tous types et des douilles électriques qui sont alimentés par un courant de 230V à 400V et situés sur votre installation électrique fixe.

Terrain Privé : il est constitué du jardin et de la terrasse situés dans les limites du **Domicile**.

Tiers : toute autre personne que Vous ou le Locataire, son conjoint, son partenaire dans le cadre d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS), son concubin, ses ascendants et descendants vivant dans l'**Habitation**.

Le Contrat est conçu, distribué et géré par :

HomeServe, société de courtage en assurance, SAS au capital de 40 000 €, 9 rue Anna Marly - CS 80510 - 69365 Lyon Cedex 07, immatriculée au RCS Lyon N° 438 424 384 et à l'ORIAS N° 07 023 309 (www.orias.fr/welcome).

1. LES PARTIES AU CONTRAT

Vous : le souscripteur, propriétaire de l'**Habitation** et titulaire du Contrat.

Locataire : l'occupant de l'**Habitation** dans le cadre d'un bail d'habitation.

Nous : AmTrust International Underwriters Designated Activity Company, N° Agrément 169384, 40 Westland row, Dublin 2, Ireland. AmTrust International Underwriters

Designated Activity Company dépend de l'Autorité de Régulation des Services Financiers irlandais, PO Box 9138, College Green - Dublin 2, Ireland et est agréé par l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution pour exercer en France en libre prestation de services.

2. CONDITIONS DU CONTRAT PACK BAILLEUR MAISON

2.1. Qui peut souscrire ?

Tous les particuliers propriétaires d'une maison individuelle mise en location dont la définition correspond au **Domicile**.

2.2. Garanties du Contrat

2.2.A. Assistance Fuites et Pannes

2.2.A.1. Quels sont les Eléments Couverts ?

2.2.A.1.1. Sur l'installation de plomberie

- Les **Canalisations d'Alimentation d'Eau** ;
- Les **Canalisations d'Evacuation** ;
- Les **Robinets d'Arrêt d'Eau** ;
- Les **Robinets Sanitaires** ;
- Les joints d'étanchéité du réservoir de WC ; les siphons ; les trop-pleins d'évier et de baignoire.

2.2.A.1.2. Sur l'installation électrique

- Les **Câbles d'Alimentation** ;
- Les **Terminaisons Electriques** ;
- Les disjoncteurs ; les interrupteurs différentiels.

2.2.A.1.3. Sur le système de chauffage et de production d'eau chaude

- Le **Chauffe-Eau Electrique** et toutes les pièces qui le constituent ;
- Le groupe de sécurité du **Chauffe-Eau Electrique** ;
- Le contacteur jour/nuit du **Chauffe-Eau Electrique** ;
- Les **Radiateurs Electriques** et toutes les pièces qui les constituent ;
- Les canalisations d'eau intérieures reliant l'appareil de chauffage individuel aux radiateurs ;
- Les robinets de radiateur.

Nous n'intervenons que sur les **Eléments Couverts** qui ne sont plus sous la garantie légale de conformité au moment du **Sinistre**.

Les radiateurs dits "**d'appoint**", c'est-à-dire pourvus d'une prise électrique et/ou non fixés au mur ne sont pas couverts par le Contrat.

2.2.A.1.4. Sur l'installation de gaz

- Les **Canalisations d'Alimentation de Gaz** ;
- Le flexible de raccordement des appareils alimentés en gaz si la date de péremption de celui-ci n'est pas dépassée ;
- Les **Robinets d'Arrêt de Gaz** de branchement du gaz et de raccordement des appareils alimentés en gaz (y compris les Robinets à Obturation Automatique Intégrée - ROAI) ;
- Les détendeurs et vannes d'arrêt de gaz (dans le cas des installations alimentées en gaz propane en citerne).

2.2.A.2. Quelles sont les prestations prises en charge ?

■ Sur l'installation de plomberie

- La recherche et la réparation d'une **Fuite** sur un **Elément Couvert** tel que défini à l'article 2.2.A.1.1 ;
- La réparation et/ou le remplacement d'un **Robinet Sanitaire** en cas de **Fuite**, casse ou dysfonctionnement empêchant une utilisation normale du **Robinet Sanitaire**.

La prestation réalisée pour les **Robinets Sanitaires** consiste soit en une réparation de la pièce défectueuse, soit en un remplacement complet du robinet.

La baisse ou absence de pression causée par exemple par le gel dans les **Canalisations d'Alimentation d'Eau** ne pourra faire l'objet d'une **Intervention**.

■ Sur l'installation électrique

- La recherche et la réparation d'une **Panne Electrique** survenant sur un **Elément Couvert** tel que défini à l'article 2.2.A.1.2 ;

- La recherche de **Pannes Electriques** afin d'isoler un élément non couvert défectueux et rétablir le fonctionnement partiel ou total de l'installation électrique.

■ Sur le système de chauffage et de production d'eau chaude

- La recherche et la réparation d'une **Panne de Chauffe-Eau ou de Radiateurs Electriques** sur un **Elément Couvert** tel que défini à l'article 2.2.A.1.3 ;
- La réparation d'une **Fuite** sur un **Elément Couvert** tel que défini à l'article 2.2.A.1.3.

Les dommages d'ordre esthétique ne sont pas considérés comme des **Pannes de Chauffe-Eau ou de Radiateur Electriques** et n'entrent donc pas dans le champ de garantie du Contrat.

■ Sur l'installation de gaz

- La recherche et la réparation d'une **Fuite** sur un **Elément Couvert** tel que défini à l'article 2.2.A.1.4.

2.2.A.3. Quels sont les plafonds de couverture ?

■ **Quatre Interventions par Année d'Assurance** jusqu'à **3 000 € TTC** chacune, après expiration du **Délai de Carence**.

a) Le coût TTC de l'**Intervention** inclut le coût du déplacement, de la main-d'œuvre et, le cas échéant, du matériel de réparation (y compris une installation temporaire ou une remise en état temporaire) et de la mise en sécurité du chantier si nécessaire.

En cas de remplacement de pièces, celles-ci seront choisies par le **Prestataire Agréé** afin de rétablir le fonctionnement de l'installation et ne seront pas nécessairement remplacées à l'identique. En cas d'**Intervention** nécessitant plusieurs déplacements pour le même **Sinistre**, une seule **Intervention** sera décomptée.

Seule la réparation des **Eléments Couverts** dans le cadre d'un **Sinistre** est prise en charge. Le **coût de la réfection des revêtements de sol intérieurs, des revêtements extérieurs ou des ornements des murs** à la suite d'une **Intervention du Prestataire Agréé** n'entre pas dans le champ de la garantie et n'est pas pris en charge.

En cas de dépassement du plafond monétaire (TTC en €) pour une **Intervention**, Vous aurez la possibilité de faire établir un devis par le professionnel de votre choix. Si ce devis est inférieur à celui établi par le **Prestataire Agréé** par HomeServe, Vous pourrez choisir de faire réaliser les travaux de réparation par ce professionnel sous réserve de sa validation par HomeServe et sur présentation de la facture acquittée. Dans ce cas, Vous entrez directement en relation contractuelle avec ce professionnel et la responsabilité de HomeServe ne pourra pas être recherchée. Vous serez alors indemnisé au maximum à hauteur du plafond monétaire (TTC en €). Les coûts liés à l'**Intervention** de l'un de nos **Prestataires Agréés** pour ce **Sinistre** seront déduits de cette somme.

b) **Cas des Robinets Sanitaires** : si le remplacement complet d'un **Robinet Sanitaire** est estimé nécessaire par le **Prestataire Agréé**, alors ce dernier choisira le robinet de remplacement parmi une gamme de **Robinets Sanitaires** neufs disponibles validés par HomeServe sans obligation de remise à l'identique. Les robinets thermostatiques seront remplacés par des mélangeurs ou des mitigeurs.

2.2.A.4. Les réparations sont-elles garanties ?

Les réparations effectuées sont garanties pendant un an à compter de la date d'**Intervention**.

2.2.A.5. Exclusions particulières de l'Assistance Fuites et Pannes

■ Sur l'installation de plomberie

Nous ne garantissons pas les interventions concernant : les canalisations communes à plusieurs habitations ; les sanibroyeurs ; tout système non-intégré au robinet tel que le pommeau, la douchette ou le flexible de douche ; tout robinet faisant partie intégrante d'une cabine de douche ou d'un équipement de balnéothérapie, d'hydromassage ou de spa ; les mécanismes de chasse d'eau.

■ Sur l'installation électrique

Nous ne garantissons pas les interventions concernant : les installations électriques non reliées à la terre ; les planchers chauffants électriques.

■ Sur le chauffage et le système de production d'eau chaude

Nous ne garantissons pas les interventions concernant : les pannes consécutives à un orage ou au gel ; les dommages résultant d'une installation et/ou d'une utilisation non-conforme aux recommandations du constructeur ou d'un défaut d'entretien ; les dommages relevant des garanties légales des vices cachés ; les thermostats d'ambiance ; les télécommandes ; les chauffe-eau mixtes (solaires, thermodynamiques) ; les systèmes de chauffage par le sol ; les systèmes de gestion de l'énergie.

■ Sur l'installation de gaz

Nous ne garantissons pas les interventions concernant les flexibles de raccordement aux bouteilles de gaz.

2.2.A.6. Exclusions générales

Nous ne garantissons pas les interventions concernant : les dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive ; tout dommage résultant des conséquences des cas de **Force Majeure** ; tout dommage causé par un **Tiers**, sauf si ce **Tiers** a été mandaté par HomeServe.

2.2.B. Mise en relation avec un Prestataire Agréé

Le Contrat Vous permet d'être mis en relation avec l'un des **Prestataires Agréés** pour des travaux de plomberie (réparations et/ou rénovation) ou de remise aux normes de l'installation électrique de l'**Habitation**.

A l'exception des **Interventions** entrant dans le champ de garantie de l'Assistance Fuites et Pannes telle que définie à l'article 2.2.A, l'ensemble des frais liés au déplacement et à l'intervention d'un **Prestataire Agréé** reste à votre charge, sous réserve d'acceptation par Vous de son devis.

3. COMMENT METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS ?

3.1. Assistance Fuites et Pannes

3.1.1. Quelles sont les conditions de mise en œuvre des garanties couvertes par l'Assistance Fuites et Pannes ?

a) Seules les **Interventions** organisées par HomeServe peuvent être prises en charge dans le cadre du Contrat. Pour qu'un **Sinistre** soit pris en charge, il doit survenir après expiration du **Délai de Carence**.

Pour garantir le passage du **Prestataire Agréé** et l'accès jusqu'au lieu de l'**Intervention**, Vous devez assurer un dégagement d'une largeur de 80 cm et le retrait du mobilier encastré ou fixé, ou de tout encombrant doit être réalisé par Vous.

Pour garantir la sécurité du **Prestataire Agréé**, le lieu des travaux doit être sécurisé.

b) Dans le cas où l'**Intervention** concerne des Eléments Couverts encastrés, enterrés ou non accessibles, le service d'assistance de HomeServe prendra contact avec Vous afin que Vous validiez que le **Prestataire Agréé** puisse réaliser les travaux.

c) Lors d'une **Intervention** par un **Prestataire Agréé**, celui-ci pourra Vous avertir, le cas échéant, de la nécessité de faire réaliser par un professionnel des travaux de rénovation sur l'installation électrique afin de sécuriser l'installation et d'éviter une nouvelle **Panne Electrique**. Dans ce cas, HomeServe ne pourra intervenir pour toute autre demande d'**Intervention** que si les dits travaux ont été réalisés.

d) Dans le cas où le **Sinistre** survient sur une portion de **Canalisation d'Alimentation d'Eau** ou **Canalisation d'Evacuation**, ou **Canalisation d'Alimentation de Gaz** extérieure, ou sur une section de **Câble d'Alimentation**, située sur un terrain en dehors du **Domicile**, le **Prestataire Agréé** n'interviendra qu'après l'obtention par Vous des autorisations nécessaires pour réaliser les travaux auprès des **Tiers** concernés. Ces autorisations doivent être

formalisées par un document écrit dont une copie sera remise au **Prestataire Agré**.

e) Cas particulier des bornes compteur formant un ensemble indissociable avec le compteur d'eau : Selon les règlements des services d'eau potable, la borne compteur formant un ensemble indissociable avec le compteur d'eau peut être placée sous la responsabilité de l'abonné mais ne peut être modifiée sans l'accord du service d'eau potable. Dans ce cas, un **Sinistre** survenant sur un **Elément Couvert** à l'intérieur d'une borne de ce type devra être réparé par votre service d'eau potable. Dès lors, la prestation d'assistance consistera uniquement au diagnostic de la panne et HomeServe prendra en charge les frais engagés pour la réparation de la borne après envoi par vos soins de la facture faisant état de la réparation.

3.1.2. Que faire en cas de Sinistre ?

a) Selon votre situation :

● En cas de Fuite de gaz

Vous ou votre Locataire suspectez une Fuite de gaz : avant toute **Intervention**, vous devez impérativement et immédiatement fermer le **Robinets d'Arrêt de Gaz** et contacter le distributeur de gaz pour qu'il procède à la coupure de l'alimentation générale et à la mise en sécurité de l'installation.

Pour déclarer le **Sinistre**, Vous ou votre Locataire devez impérativement contacter HomeServe par téléphone en appelant la ligne d'assistance disponible 24h/24, dont le numéro figure sur les Conditions Particulières.

● En cas de Fuite ou de suspicion de Fuite

- Vous ou votre Locataire constatez l'existence d'une **Fuite** : Vous ou votre Locataire devez immédiatement procéder ou faire procéder à la fermeture du/des robinets et/ou vannes d'alimentation concernés sur votre réseau privatif. Pour déclarer le **Sinistre**, Vous ou votre Locataire devez impérativement contacter HomeServe par téléphone en appelant la ligne d'assistance disponible 24h/24, dont le numéro figure sur vos Conditions Particulières.

- Vous ou votre Locataire avez reçu une facture d'eau anormalement élevée mais ne constatez aucune trace d'humidité : Vous ou votre Locataires devez impérativement contacter HomeServe par téléphone en appelant la ligne d'assistance. Nous vous inviterons à fermer tous les robinets afin de vérifier si votre compteur d'eau tourne, et ainsi confirmer la nécessité de procéder à une **Intervention** pour la recherche de **Fuite** d'eau.

● En cas de panne sur l'installation électrique ou le système de chauffage et de production d'eau chaude

Vous ou votre Locataire constatez une **Panne Electrique** ou une **Panne de Chauffe-Eau ou de Radiateurs Electriques** : pour déclarer le **Sinistre**, Vous ou votre Locataire devez impérativement contacter HomeServe par téléphone en appelant la ligne d'assistance disponible 24h/24, dont le numéro figure sur vos Conditions Particulières.

● Dans tous les cas, un pré-diagnostic sera établi afin de mettre en œuvre les garanties sur les **Eléments Couverts**.

● Au moment de l'**Intervention** du **Prestataire Agré**, Vous vous engagez à lui déclarer de façon précise toutes les informations sur la date, les conditions, les circonstances et l'importance du **Sinistre**.

● Cas des Chauffe-Eau Electriques et Radiateurs Electriques :

- Si l'**Elément Couvert** tel que défini à l'article 2.2.A.1.3 est réparable, le **Prestataire Agré** procédera alors à sa réparation.

- Si le **Prestataire Agré** constate une **Impossibilité de Réparation du Chauffe-Eau Electrique** ou du **Radiateur Electrique**, il peut réaliser un devis à votre demande pour son remplacement. En cas d'acceptation du devis par Vous les conditions de l'article 3.3 s'appliquent.

● **Sanction : si Vous ne vous conformez pas aux obligations prévues aux paragraphes ci-dessus sauf cas fortuit ou de Force Majeure, Nous pourrions prétendre à une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu Nous causer. Si, de mauvaise foi, Vous faites de fausses déclarations, Vous Nous produisez de fausses pièces, Vous ne Nous déclarez pas l'existence d'autres assurances**

pouvant garantir le même risque, Vous employez comme justification des documents inexacts ou incomplets, ou encore, usez de moyens frauduleux, Vous perdrez entièrement tout droit à indemnité pour le Sinistre en cause.

3.2. Mise en relation avec un Prestataire Agré

Pour toutes vos demandes de travaux de plomberie ou de remise aux normes de l'installation électrique de l'**Habitation**, Vous pouvez appeler la ligne d'assistance, dont le numéro figure sur votre Conditions Particulières. HomeServe Vous mettra en relation avec l'un des **Prestataires Agrés**, qui Vous établira un devis pour la réalisation des travaux que vous serez libre d'accepter ou non.

En cas d'appel par votre Locataire pour ce type de demande, le Service d'Assistance de HomeServe prendra contact avec Vous pour la mise en relation.

3.3. Prestations hors champ contractuel avec un Prestataire Agré

Le **Prestataire Agré** peut réaliser un devis à votre demande dans les cas suivants :

- au titre d'une **Intervention** réalisée dans le cadre de l'article 2.2.A, et s'il s'avère qu'il ne s'agit pas d'un **Sinistre** sur un **Elément Couvert** ;

- dans le cas de la mise en relation avec un **Prestataire Agré** telle que prévue à l'article 2.2.B.

Si Vous acceptez le devis, Vous entrez directement en relation contractuelle avec le **Prestataire Agré**, la responsabilité de HomeServe ne pourra pas être recherchée.

3.4. Exonération d'intervention

Nous ne pouvons pas nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence et ne prenons pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention.

3.5. Circonstances exceptionnelles

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables des retards ou empêchements dans l'exécution du Contrat en cas de **Force Majeure**.

4. VIE DU CONTRAT

4.1. Date de la souscription correspond :

- à la date du cachet de la Poste de l'envoi de votre bulletin de souscription pour les souscriptions par courrier, ou

- à la date de votre demande pour les souscriptions par téléphone ou sur internet.

4.2. Date d'effet correspond :

- au 15^{ème} jour après l'envoi par courrier de votre bulletin de souscription (cachet de la Poste faisant foi), ou

- au jour de votre demande pour les souscriptions par téléphone ou sur internet.

Votre Contrat prend effet à la date qui sera mentionnée sur vos Conditions Particulières. La prime ou fraction de prime initiale sera encaissée avant la fin du délai de renonciation. En cas d'absence de ce règlement malgré nos courriers de relance, le Contrat sera considéré comme n'ayant jamais pris effet.

4.3. Date de démarrage des garanties : à l'expiration du **Délai de Carence**, date à partir de laquelle Vous pouvez bénéficier d'une **Intervention**.

4.4. Faculté de renonciation

La vente de votre Contrat par téléphone ou courrier est régie par les articles L. 112-2-1 et R. 112-4 du Code des assurances qui prévoient que Vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours à compter de la date de réception de vos Conditions Particulières, celles-ci étant réputées reçues, sauf preuve contraire, 14 jours après la Date d'effet.

Vous pouvez exercer ce droit de renonciation en envoyant une lettre simple dénonçant le Contrat à l'adresse suivante : HomeServe - Service Clients – TSA 82111 - 69303 Lyon Cedex 07 (exemple : Je, soussigné(e)

[Prénom Nom], souhaite renoncer au Contrat n°[...] souscrit le [...]). Le montant de la prime éventuellement perçu sera alors remboursé dans un délai de 30 jours à compter de la réception de votre demande de renonciation.

4.5. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la Date d'effet du Contrat. Il se renouvelle par tacite reconduction annuelle, au lendemain de la Date d'Echéance.

4.6. Quand et comment votre Contrat cesse ?

4.6.1. Quelles sont les modalités de résiliation ?

Vous pouvez résilier à votre choix :

- par écrit à l'adresse suivante : HomeServe – Service Clients – TSA 82111 – 69303 Lyon Cedex 07, soit par lettre recommandée soit par lettre simple ;

- via votre espace client (espace-client.homeserve.fr) ;

- via notre site internet (www.homeserve.fr) dans la rubrique "aide et contact".

Pour toute question relative à la résiliation, contactez le Service Clients dont le numéro figure sur vos Conditions Particulières.

4.6.2. Quelles sont les conditions de résiliation ?

Les présentes garanties pourront être résiliées dans les cas suivants :

a) Résiliation par Vous :

● **A échéance** : jusqu'à 20 jours avant la **Date d'Echéance** (cachet de la Poste faisant foi pour les résiliations par courrier).

● **A un autre moment**, dans les cas suivants :

- en cas de cession de **Domicile**, la résiliation doit être demandée et accompagnée des pièces justifiant de cette cession.

- lorsque HomeServe Vous communique l'avis de modification Vous informant du changement de l'Assureur,

- si Nous avons résilié l'un de vos autres Contrats après un **Sinistre**.

Dans tous ces cas, la résiliation prendra effet dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de votre demande de résiliation.

b) Résiliation par Nous :

● jusqu'à deux mois avant la **Date d'Echéance**, par lettre recommandée avec avis de réception ou par acte extrajudiciaire. La date d'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la Poste faisant foi, celle de la déclaration de résiliation ou celle de la signification de l'acte extrajudiciaire constituent le point de départ du délai de préavis.

● lorsque Vous Nous informez d'un cas de changement de situation affectant les risques garantis (cession du **Domicile**, etc.), la résiliation Vous sera notifiée par HomeServe. La résiliation prendra effet dans un délai d'un mois à compter de cette notification.

● en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration des risques à la souscription ou en cours de Contrat ;

● après **Sinistre** dans un délai d'un mois.

c) **Résiliation par l'héritier ou Nous** : en cas de décès du souscripteur.

d) **Résiliation de plein droit** : en cas de disparition du risque couvert ; en cas de retrait de notre agrément administratif ; en cas de réquisition de propriété concernant tout ou partie de votre **Domicile** dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur, sur présentation des pièces justificatives.

Cas de la résiliation faite par lettre recommandée électronique : lorsque la résiliation est faite par lettre recommandée électronique, le délai de préavis est compté à partir de la date de son dépôt selon les modalités prévues à l'article 2 du décret n°2011-144 du 2 février 2011 relatif à l'envoi d'une lettre recommandée par courrier électronique pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat.

4.7. Votre obligation d'information sur le risque couvert

a) A la souscription, le Contrat est établi d'après vos déclarations, afin que Nous soyons en mesure d'apprécier le risque.

b) En cours de Contrat, Vous devez Nous aviser, par lettre recommandée, dans les 15 jours où Vous en avez connaissance, des changements concernant les déclarations que Vous Nous avez faites soit au moment de la souscription du Contrat, soit postérieurement et qui ont pour conséquence soit d'aggraver le risque, soit d'en créer de nouveaux et rendent inexacts ou caduques les déclarations initiales (exemple : modification de l'installation, etc.).

Sanction : toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte du risque ou des circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, entraîne l'application des sanctions suivantes prévues par le Code des assurances :

• Si elle est intentionnelle (Article L. 113-8 du Code des assurances) :

- la nullité de votre contrat,

- les primes payées Nous sont acquises et Nous avons le droit, à titre de dédommagement, au paiement de toutes les primes échues,

- Vous devez Nous rembourser les indemnités versées à l'occasion des sinistres qui ont affecté votre contrat.

• Si elle n'est pas intentionnelle (Article L. 113-9 du Code des assurances) :

- l'augmentation de votre prime ou la résiliation de votre contrat lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre,

- la réduction de vos indemnités dans le rapport entre la prime payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité, lorsqu'elle est constatée après sinistre..

4.8. Quand la prime d'assurance est-elle encaissée ?

Le montant de la prime, des taxes d'assurances, ainsi que ses modalités de paiement sont prévus dans vos Conditions Particulières. Toutes les primes (ou fractions de primes) doivent être payées dans les 10 jours qui suivent leur échéance.

Passé ce délai, l'article L. 113-3 du Code des assurances Nous permet d'une part, d'en poursuivre le recouvrement par voie judiciaire et d'autre part, de suspendre les garanties par l'envoi d'une lettre de mise en demeure à votre dernier Domicile connu ; les coûts d'établissement et d'envoi de cette mise en demeure sont à votre charge. Si après 30 jours suivant l'envoi de la mise en demeure, la prime reste impayée, HomeServe procédera à la suspension immédiate des garanties prévues dans la présente convention. Si dans les 10 jours suivants, la prime n'est pas réglée, le Contrat sera résilié immédiatement.

En cas d'Intervention réalisée entre la date de suspension des garanties et la date de résiliation, Nous nous réservons le droit d'effectuer tous les recours nécessaires auprès de Vous pour demander le remboursement de la prestation réalisée.

4.9. Comment évolue la prime d'assurance ?

En cas de modification du tarif applicable, Vous en serez avisé par l'avis d'échéance annuelle de votre Contrat, date à laquelle ces modifications seront appliquées. Vous pouvez refuser cette révision en demandant la résiliation de votre Contrat par courrier recommandé dans un délai de 20 jours suivant l'envoi de votre avis d'échéance, le cachet de la Poste faisant foi.

Vous conservez le bénéfice des conditions d'assurance antérieures à la modification jusqu'à la date effective de la résiliation. Vous êtes redevable de la portion de prime calculée sur les bases de l'ancien tarif jusqu'à cette date.

Le montant de la prime d'assurance est fixé annuellement selon le nombre d'Interventions dont Vous pouvez bénéficier au cours de la première année. Nous pouvons être amenés à revaloriser le montant de votre prime annuelle en fonction des résultats techniques de votre Contrat.

5. CADRE JURIDIQUE

5.1. Données personnelles

Les informations que Vous communiquez à HomeServe ainsi qu'à Nous, en tant que responsables de traitement, sont nécessaires pour effectuer des opérations relatives à la gestion de la relation client, à la lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude, et pourront, le cas échéant, être utilisées à des fins de prospection commerciale selon les règles applicables.

En application du principe de transparence, Vous pouvez accéder à toutes les informations concernant les traitements de vos données personnelles par HomeServe en consultant sa politique de données personnelles accessible sur www.homeserve.fr/politique-protection-donnees-personnelles ou transmissible sur simple demande par e-mail ou courrier postal.

Conformément à la réglementation, Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'effacement et d'opposition à l'utilisation de vos données personnelles ainsi que du droit de formuler des directives concernant la gestion de vos données après la mort.

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant auprès de HomeServe – Service Clients – TSA 82111 – 69303 Lyon Cedex 07 ou par e-mail à webmestre@homeserve.fr.

Par ailleurs, Vous pouvez vous opposer aux démarchages téléphoniques, effectués par les entreprises dont Vous n'êtes pas client, en vous inscrivant auprès de Bloctel (www.bloctel.gouv.fr), une liste gratuite d'opposition aux appels commerciaux.

5.2. Lutte contre le blanchiment d'argent

Dans le cadre de la réglementation contre le blanchiment d'argent, la fraude et le financement du terrorisme, Nous nous réservons le droit de procéder à tout contrôle des informations, de Vous demander des explications ou des justificatifs, et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la réglementation en vigueur.

5.3. Subrogation et recours après Sinistre

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-12 du Code des assurances, l'assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans vos droits et actions contre les tiers responsables du Sinistre.

Dans le cas où la subrogation ne pourrait plus, de votre fait, s'opérer en notre faveur, Nous serons alors déchargés de nos obligations à votre égard dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

5.4. Déclaration des autres assurances

En cas de Sinistre mettant en jeu les garanties du Contrat, Vous devez Nous déclarer l'existence de tout autre contrat d'assurance à caractère indemnitaire couvrant en tout ou partie le même risque et compris ceux souscrits par des tiers dont Vous seriez bénéficiaire. Dans ce cas, chaque assureur contribue proportionnellement à l'indemnisation du préjudice subi dans la limite de ses engagements. Si votre préjudice n'a pas été réglé préalablement à notre Intervention, Nous procédons à l'indemnisation selon les règles du Contrat et exerçons un recours à l'encontre du ou des autres assureurs.

5.5. Prescription

Toute action dérivant du Contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance dans les conditions prévues aux articles L. 114-1 à L. 114-3 du Code des assurances.

› Article L. 114-1 du Code des assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ; 2° 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 la

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 ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

› Article L. 114-2 du Code des assurances :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

› Article L. 114-3 du Code des assurances :

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Information complémentaire : Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

› Article 2240 du Code civil :

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

› Article 2241 du Code civil :

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

› Article 2242 du Code civil :

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

› Article 2243 du Code civil :

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

› Article 2244 du Code civil :

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

› Article 2245 du Code civil :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

› Article 2246 du Code civil :

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

5.6. Que faire en cas de réclamation ?

En cas de réclamation, Vous pouvez contacter le Service Clients de HomeServe au 01 70 82 17 59 ou par lettre simple à HomeServe - Service Clients – TSA 82111 – 69303 Lyon Cedex 07. Si la réponse apportée ne Vous satisfait pas, Vous pouvez écrire par lettre simple à

HomeServe - Service Réclamations – TSA 82111 - 69303 Lyon Cedex 07. HomeServe s'engage à traiter vos réclamations et à y répondre dans le délai légal de deux mois. Si exceptionnellement ce délai ne peut être respecté, une indication de délai de traitement Vous sera fournie. Si Vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse apportée, Vous pouvez faire appel au médiateur en adressant votre demande par courrier postal à : La médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09 ou par voie électronique : www.mediation-assurance.org.

Par ailleurs, conformément à l'article L 112-2 du Code des assurances, Vous avez également toute liberté pour saisir une juridiction française compétente.

5.7. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurance est l'ACPR, 4, place de Budapest 75436 Paris Cedex 09.

5.8. Loi applicable – Tribunaux compétents

Le Contrat est régi par la loi française.

Toute action judiciaire relative au Contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

5.9. Langue utilisée

La langue utilisée dans le cadre du Contrat est la langue française.