

Conditions Générales

Contrat d'Assurance et d'Assistance Plomberie, Electricité et Gaz Maison

SOMMAIRE

DEFINITIONS

1. LES PARTIES AU CONTRAT
2. CONDITIONS DU CONTRAT
3. COMMENT METTRE EN OEUVRE 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 Electriques** sur le réseau de 230V à 400V à l'intérieur et à l'extérieur de votre **Habitation** dans la limite du **Domicile**. La section doit être supérieure 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 de votre **Terrain Privé**, pourront être considérés comme faisant partie du **Domicile** sous réserve de remplir les conditions définies à l'article 3.1.c.

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

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 votre **Habitation** dans les limites de votre **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 de votre **Terrain Privé**, pourront être considérées comme faisant partie du **Domicile** sous réserve de remplir les conditions définies à l'article 3.1.c.

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 votre **Habitation**, jusqu'à la fosse septique ou le regard de branchement au réseau collectif d'assainissement, dans les limites de votre **Domicile**. Les **Canalisations d'Evacuation** dont Vous êtes responsable, situées en dehors de votre **Terrain Privé**, pourront être considérées comme faisant partie du **Domicile** sous réserve de remplir les conditions définies à l'article 3.1.c.

Consommation d'Eau Habituelle : estimation de votre consommation d'eau sur une **Période Considérée**, établie à partir de vos **Factures** acquittées au cours des trois années précédant la **Fuite d'Eau**.

Coût de Surconsommation d'Eau : volume de **Surconsommation d'Eau** multiplié par le prix de l'eau au m³ tel qu'indiqué sur la **Facture** d'eau suivant la date de survenance de la **Fuite d'Eau** ayant entraîné une perte d'eau.

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** ou d'un **Diagnostic Gaz** au titre du Contrat.

Diagnostic Gaz : prestation telle que définie à l'article 2.3.

Diagnosticqueur : entreprise certifiée qui est dépêchée par Nous pour réaliser le **Diagnostic Gaz**.

Domicile : maison individuelle, dont Vous êtes propriétaire ou locataire, 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 votre **Habitation** et votre **Terrain Privé**. **Les multipropriétés en temps partagé, les mobiles homes, les péniches, les chambres d'hôtes, les gîtes, ainsi que les locaux ou parties de l'Habitation à usage locatif, professionnel ou commercial, ne sont pas considérés comme Domicile ou faisant partie du Domicile.**

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

Engorgement : absence d'écoulement des eaux vannes et/ou des eaux usées qui se manifeste par un ou plusieurs appareils sanitaires bouchés (des WC, de l'évier, de la douche, de la baignoire, du lavabo, du bidet, du lave-mains, de la vidange des machines).

Facture : document détaillant la consommation d'eau, déclarée ou constatée par le service d'eau potable, pour une **Période Considérée**, dont Vous êtes redevable en tant qu'abonné. Cette **Facture** doit également faire apparaître le prix au m³ (mètre cube) de l'eau hors frais et taxes non indexés sur la consommation d'eau.

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

Fuite d'Eau : écoulement d'eau accidentel, survenant de façon fortuite ou imprévue pendant la période de couverture du Contrat, qui se manifeste par une trace d'humidité ou la vue du compteur d'eau qui tourne alors que tous les robinets sont fermés.

Fuite de Gaz : échappement de gaz accidentel, survenant de façon fortuite ou imprévue.

Habitation : elle 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 Vous utilisez une partie de l'**Habitation** pour un usage professionnel ou commercial, les parties à usage domestique de votre **Habitation** et votre **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.

Indemnisation : remboursement du **Coût de Surconsommation d'Eau** en cas de **Sinistre** couvert par le Contrat dans les conditions définies aux articles 2 et 3.

Information d'Augmentation Anormale de votre Consommation d'Eau : **Facture** ou alerte du service d'eau potable faisant apparaître une consommation anormalement élevée.

Intervention : déplacement(s) à votre **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 Electrique : arrêt total ou partiel du fonctionnement de l'électricité.

Période Considérée : période comprise entre deux **Factures** ou entre votre dernière **Facture** et l'**Information d'Augmentation Anormale de votre Consommation d'Eau** permettant de calculer la **Consommation d'Eau Habituelle** et d'estimer la **Surconsommation d'Eau**.

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**.

Relevé du Compteur d'Eau : chiffres relevés sur votre compteur d'eau individuel par le **Prestataire Agréé** le jour de l'**Intervention** et permettant d'en déduire le nombre de m³ consommés.

Robinets 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.

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

Robinets 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 d'Eau, Engorgement, fuite ou casse d'un **Robinet Sanitaire**, **Panne Electrique** ou **Fuite de Gaz**, d'origine accidentelle, pouvant faire l'objet d'une **Intervention**.

Surconsommation d'Eau (en m³) : consommation exceptionnelle consécutive à une **Fuite d'Eau**, égale à la différence positive entre la consommation constatée par le **Prestataire Agréé** lors du **Relevé du Compteur d'Eau** et votre **Consommation d'Eau Habituelle**. Une consommation est exceptionnelle lorsqu'elle est supérieure de 15 % par rapport à votre **Consommation d'Eau Habituelle** pour une **Période Considérée**.

Terminaisons Electriques : 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, votre conjoint, votre partenaire dans le cadre d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS), votre concubin, vos ascendants et descendants vivant au foyer.

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, titulaire du Contrat.

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 Prudentiel et de Résolution pour exercer en France en libre prestation de services.

2. CONDITIONS DU CONTRAT PLOMBERIE, ELECTRICITE ET GAZ MAISON

2.1. Qui peut souscrire ?

Tous les particuliers habitant en maison individuelle.

2.2. Quels sont les Eléments Couverts par le Contrat ?

2.2.1. Réparations sur l'installation de plomberie

- Les **Canalisations d'Alimentation d'Eau** ;
- Les **Canalisations d'Evacuation** ;
- Les **Robinets d'Arrêt d'Eau** et de radiateur ;
- Les mécanismes de chasse d'eau ; les joints d'étanchéité du réservoir de WC ;
- Les siphons ; les trop-pleins d'évier et de baignoire ;
- Les canalisations d'eau intérieures reliant votre appareil de chauffage individuel à vos radiateurs ;
- Le groupe de sécurité d'un chauffe-eau électrique ;
- Les **Robinets Sanitaires**.

2.2.2. Réparations des Pannes Electriques

- Les **Câbles d'Alimentation** ;
- Les **Terminaisons Electriques** ;
- Les disjoncteurs ; les interrupteurs différentiels ; le contacteur jour/nuit du chauffe-eau électrique

2.2.3. Réparations des Fuites 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).

2.3. Quelles sont les prestations prises en charge ?

2.3.1. Réparations sur l'installation de plomberie

- La réparation d'une **Fuite d'Eau** sur un **Elément Couvert** tel que défini à l'article 2.2.1, y compris la recherche de **Fuite d'Eau** si nécessaire ;

- Le débouchage des **Canalisations d'Evacuation** en cas d'**Engorgement** ;

- La réparation ou le remplacement d'un **Robinet Sanitaire** en cas de **Fuite d'Eau** ou de casse.

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

- Le remboursement du **Coût de Surconsommation d'Eau** consécutive à une **Fuite d'Eau** sur un **Elément Couvert** réparée dans le cadre du Contrat, au plus tard dans les 30 jours suivant l'**Information d'Augmentation Anormale de votre Consommation d'Eau** par votre service d'eau potable.

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

2.3.2. Réparations des Pannes Electriques

- La recherche et la réparation d'une **Panne Electrique** survenant sur un **Elément Couvert** tel que défini à l'article 2.2.2 ;

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

2.3.3. Réparations des Fuites de Gaz

- La réparation d'une **Fuite de Gaz** sur un **Elément Couvert** tel que défini à l'article 2.2.3, y compris la recherche de **Fuite de Gaz** si nécessaire.

2.3.4. Diagnostic Gaz

Un **Diagnostic Gaz** réalisé par un **Diagnosticheur** et visant à contrôler sous sa responsabilité, conformément au référentiel NF P 45-500, la sécurité de l'installation intérieure de gaz de votre **Habitation** (tuyauterie fixe, organe de coupure, ventilation...).

2.4. Quels sont les plafonds de couverture ?

2.4.1. Réparations sur l'installation de plomberie

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

■ **Jusqu'à un an de Consommation d'Eau Habituelle** pour le **Coût de Surconsommation d'Eau** sous déduction éventuelle de la part de **Surconsommation d'Eau** prise en charge par le service d'eau potable.*

2.4.2. Réparations des Pannes Electriques

■ **Deux Interventions par Année d'Assurance** jusqu'à **500 € TTC** chacune, après expiration du **Délai de Carence**.

2.4.3. Réparations des Fuites de Gaz

■ **Un nombre illimité d'Interventions par Année d'Assurance**, jusqu'à **2 000 € TTC** chacune, après expiration du **Délai de Carence**.

2.4.4. Diagnostic Gaz

■ **Un Diagnostic Gaz** toutes les trois **Années d'Assurance**, après expiration du **Délai de Carence**.

Le coût TTC de l'**Intervention** inclut le coût du déplacement, de la main-d'œuvre et, le cas échéant, du matériel de réparation ou de remplacement (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.

Seuls le débouchage et/ou la réparation des **Eléments Couverts** dans le cadre d'un **Sinistre** sont pris en charge.

Le coût de la réfection des revêtements de sol 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.

• **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.

• **Cas du remboursement du Coût de Surconsommation d'Eau** : le montant de l'**Indemnisation** prend en charge uniquement le **Coût de Surconsommation d'Eau**. Les frais et taxes venant en plus et qui ne seraient pas directement indexés à la consommation d'eau elle-même n'entrent pas dans le champ de la garantie.

* Information relative à la loi Warsman :

Depuis le 26 septembre 2012, en cas de fuite sur les canalisations d'eau privatives, le service d'eau potable devra prendre en charge une partie de la surconsommation d'eau des abonnés, dès lors que leur consommation excède le double de leur consommation d'eau moyenne habituelle sur une **Période Considérée** et sous certaines conditions de réparation de la fuite par un professionnel. Vous devez, dans le mois suivant l'**Information d'Augmentation Anormale de votre Consommation d'Eau**, présenter une attestation de réparation de la fuite à votre service d'eau potable afin de pouvoir prétendre à l'écrêtement de votre **Facture** (pour plus d'informations sur cette formalité de plafonnement de votre **Facture**, référez-vous à l'article 2224-12-4 du Code Général des collectivités territoriales).

2.5. Les réparations sont-elles garanties ?

Les réparations sont garanties pendant un an à compter de la date d'**Intervention**. Les prestations de débouchage ne peuvent bénéficier de cette garantie.

2.6. Quelles sont les exclusions du Contrat ?

2.6.1. Exclusions particulières

• **Pour les réparations sur l'installation de plomberie**
Nous ne garantissons pas les interventions concernant : les systèmes de chauffage par le sol ; les sanibroyeurs ; les fosses septiques traditionnelles ou toutes eaux ; les bacs à graisse ; les canalisations communes à plusieurs habitations ; les circuits secondaires tels que système d'arrosage ou alimentation d'une piscine ; tout système non-intégré au robinet tel que pommeau, douche ou flexible de douche ; tout robinet faisant partie intégrante d'une cabine de douche ou d'un équipement de balnéothérapie, d'hydromassage ou de spa.

• **Pour les réparations des Pannes Electriques**
Nous ne garantissons pas les interventions concernant : les installations électriques non reliées à la terre ; les systèmes de gestion de l'énergie ; les planchers chauffants électriques ; les fusibles.

• **Pour les réparations de Fuites de Gaz**
Nous ne garantissons pas les interventions concernant : les flexibles de raccordement aux bouteilles de gaz.

2.6.2. 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.

3. COMMENT METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS ?

3.1. Quelles sont les conditions de mise en œuvre de vos prestations ?

a) Seuls les **Interventions** et les **Diagnostics Gaz** organisés par HomeServe peuvent être pris en charge dans le cadre du Contrat.

Pour qu'un **Sinistre** ou **Diagnostic Gaz** soit pris en charge, il doit survenir après expiration du **Délai de Carence** et pendant la **Durée des garanties**.

En cas de **Sinistre**, le remboursement du **Coût de Surconsommation d'Eau** est **strictement conditionné** à l'exécution d'une **Intervention** sur la **Fuite** à l'origine de la **Surconsommation d'Eau** au titre du Contrat par l'un des **Prestataires Agréés** que HomeServe a mandaté.

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 doit être réalisé par Vous.

Pour garantir la sécurité du **Prestataire Agréé**, le lieu des travaux ou du **Diagnostic Gaz** doit être sécurisé. Pour toute demande d'**Intervention** en cas de fuite de gaz, HomeServe n'organisera l'**Intervention** qu'après la coupure effective du gaz par votre distributeur à votre demande.

b) 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 votre 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.

c) Dans le cas où le **Sinistre** survient sur une portion de **Canalisation d'Alimentation d'Eau** ou d'évacuation extérieure, sur une section de **Câble d'Alimentation** ou sur une portion de canalisation extérieure de gaz, située sur un terrain en dehors de votre **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 Agréé**.

d) Dans le cadre du **Diagnostic Gaz**, l'intervention du **Diagnostiqueur** se fera dans les conditions qui Vous seront communiquées par ce dernier préalablement à son intervention.

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 **Élément 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.

f) **Remboursement du Coût de Surconsommation d'Eau** : **Cas particulier de l'absence de présentation des Factures d'eau acquittées au cours des trois années précédant la Fuite d'Eau** : Si Vous êtes dans l'incapacité de nous présenter l'intégralité des **Factures** permettant le calcul de votre **Consommation d'Eau Habituelle** pour votre **Habitation** garantie au titre du présent Contrat, Nous pourrions nous référer aux informations sur les documents que Vous Nous aurez fournis ou à la consommation d'eau moyenne estimée pour des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques d'occupation comparables aux vôtres.

3.2. Que faire en cas de Sinistre ?

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

• Selon votre situation :

- Vous constatez l'existence d'une **Fuite** : Vous devez immédiatement procéder ou faire procéder à la fermeture du/des robinets et/ou vannes d'alimentation concernés sur votre réseau privatif.

- Vous avez reçu une facture anormalement élevée mais ne constatez aucune trace d'humidité : Vous devez impérativement contacter la ligne d'assistance disponible 24h/24, dont le numéro figure sur vos Conditions

Particulières. HomeServe Vous invitera à fermer tous vos 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**.

• En cas de **Fuite d'Eau**, fuite ou casse d'un **Robinets Sanitaire, Engorgement, Panne Electrique** ou **Fuite de Gaz**, pour déclarer le **Sinistre**, Vous devez impérativement contacter la ligne d'assistance disponible 24h/24, dont le numéro figure sur vos Conditions Particulières

• Afin de prétendre à une **Indemnisation** en cas de **Surconsommation d'Eau**, cet appel doit impérativement avoir lieu dans un délai maximum de 30 jours calendaires après constatation de la **Fuite d'Eau** ou réception de l'**Information d'Augmentation Anormale de votre Consommation d'Eau**. Attention, si votre appel intervient au-delà de ces 30 jours calendaires après constatation de la **Fuite d'Eau** ou l'**Information d'Augmentation Anormale de votre Consommation d'Eau**, Vous ne pourrez plus bénéficier de la mise en œuvre du remboursement du **Coût de Surconsommation d'Eau** si cela Nous cause un préjudice.

• Dans tous les cas, HomeServe réalisera, avec Vous, un pré-diagnostic afin de mettre en œuvre les garanties sur les **Éléments Couverts**.

• S'il s'avère lors de l'**Intervention** qu'il ne s'agit pas d'un **Sinistre** sur un **Élément Couvert**, le **Prestataire Agréé** peut réaliser un devis à votre demande. Vous pouvez alors faire exécuter les travaux en dehors du cadre du Contrat en entrant directement en relation contractuelle avec le **Prestataire Agréé**. Dans ce cas, la responsabilité de HomeServe ne pourra pas être recherchée.

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

• Pour bénéficier du remboursement du **Coût de Surconsommation d'Eau** :

• Vous devez déclarer votre **Surconsommation d'Eau** liée au **Sinistre** par l'un des moyens suivants et en précisant votre numéro de Contrat :

- par écrit à HomeServe - Service Clients - TSA 82111 - 69303 Lyon Cedex 07 ;

- par téléphone via la ligne d'assistance dont le numéro figure sur vos Conditions Particulières ;

- par email à l'adresse indemnisations@homeserve.fr.

• Après avoir déclaré votre **Surconsommation d'Eau**, HomeServe procédera à l'ouverture de votre dossier et Vous enverra un formulaire de demande d'**Indemnisation**.

• Vous devrez alors fournir à HomeServe les éléments suivants :

- Votre **Facture** d'eau acquittée révélant la **Surconsommation d'Eau** et l'**Information d'Augmentation Anormale de votre Consommation d'Eau** le cas échéant.

- Le formulaire de demande d'**Indemnisation** envoyé par HomeServe à l'ouverture de votre dossier, dûment rempli par Vous et accompagné des pièces justificatives indiquées dans ce document (**Factures** d'eau, justificatif de dégrèvement, etc.).

• **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.

3.3. Comment bénéficier d'un Diagnostic Gaz ?

• Pour une demande de **Diagnostic Gaz**, Vous devez appeler impérativement la ligne d'assistance dont le numéro figure sur vos Conditions Particulières.

• HomeServe vérifiera avec Vous que Vous n'avez pas déjà bénéficié d'un **Diagnostic Gaz** dans le cadre du Contrat, dans les trois années précédant votre demande.

• Un rendez-vous est fixé d'un commun accord entre Vous et le **Diagnostiqueur** entre le **lundi et le vendredi de 8h00 à 18h00 et hors jours fériés**.

• Lors de la venue du **Diagnostiqueur**, celui-ci procède au **Diagnostic Gaz**. A l'issue du contrôle, le **Diagnostiqueur** Vous adresse un rapport écrit et un bilan détaillé de son intervention et Vous informe des éventuels défauts constatés.

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, en cas de danger grave et immédiat, le **Diagnostiqueur** peut immédiatement couper l'alimentation générale de gaz.

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 15ème 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** ou d'un **Diagnostic Gaz**.

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. Résiliation à échéance

L'une ou l'autre des Parties peut résilier le contrat par lettre recommandée envoyée deux mois au moins avant la **Date d'Échéance**.

4.6.2. Dénonciation de la tacite reconduction

Vous pouvez dénoncer la reconduction automatique du Contrat par lettre simple dans un délai de vingt jours suivant l'envoi de l'avis d'échéance, le cachet de la Poste faisant foi.

4.6.3. Quels sont les cas de résiliation anticipée ?

Les présentes garanties pourront être résiliées en dehors de la **Date d'Échéance** dans les cas suivants :

- Par Nous ou Vous** : en cas de changement de **Domicile** affectant les risques garantis (notamment déménagement dans une zone non couverte, déménagement en appartement, etc.), la résiliation doit être demandée dans un délai de 3 mois suivant la date de l'événement et accompagnée des pièces justifiant que le risque ne se retrouve pas dans la situation nouvelle. La résiliation prend effet un mois après notification à l'autre partie.
- Par l'héritier ou Nous** : en cas de décès du souscripteur. En cas de résiliation par l'héritier, la demande doit être accompagnée des pièces justifiant du décès ou de la qualité d'héritier.
- Par Nous** : 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.
- Par Vous** : lorsque HomeServe Vous communique l'avis de modification Vous informant du changement de l'Assureur ou si Nous avons résilié un de vos autres Contrats après un sinistre, Vous disposez d'un délai d'un mois suivant la réception de cette notification pour dénoncer le Contrat.
- 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.

4.6.4. Quelles sont les modalités de résiliation ?

Vous pouvez résilier à votre choix, soit par lettre recommandée adressée à HomeServe, soit par lettre recommandée adressée à notre siège social, soit par une déclaration faite contre récépissé à notre siège social. Lorsque la résiliation émane de Nous, elle doit Vous être notifiée par lettre recommandée adressée à votre dernier **Domicile** connu, ou par acte extra-judiciaire. 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 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 la souscription, le Contrat est établi d'après vos déclarations, afin que Nous soyons en mesure d'apprécier le risque.
 - 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 : déménagement, 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.
- c) En cas de changement de **Domicile** : Vous devez contacter le Service Clients HomeServe afin de notifier votre changement de **Domicile**.

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** ou de **Diagnostic Gaz** réalisé 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.

De manière générale, les données personnelles que Vous Nous communiquez sont conservées, par HomeServe, pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation contractuelle.

En application du principe de transparence, Vous pouvez accéder à toutes les informations concernant les traitements de vos données personnelles par HomeServe (finalités, destinataires, durées de conservation, etc.) en consultant sa politique de données personnelles accessible sur le site homeserve.fr 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 y 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, 61 rue Taitbout - 75009 PARIS.

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.