

Conditions Générales

Contrat d'Assurance et d'Assistance Solution Locataire Appartement Zen

SOMMAIRE

DEFINITIONS

1. LES PARTIES AU CONTRAT
2. CONDITIONS DU CONTRAT
3. EN CAS DE SINISTRE
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 s'écoulant entre chaque échéance annuelle comprise entre la Date d'effet du contrat et la **Date d'Échéance** annuelle ou entre deux échéances annuelles.

Appartement : logement constitué des pièces destinées à l'habitation et situé dans un immeuble collectif, dont Vous êtes locataire, situé en France Métropolitaine, accessible par un chemin carrossable (hors îles non reliées par un pont carrossable). Les multipropriétés en temps partagé, les mobiles homes, les péniches, les gîtes, les locaux ou les parties de l'habitation à usage professionnel ou commercial, les Appartements intégrant plus de deux chambres d'hôtes ainsi que les logements destinés exclusivement à la location de courte durée ne sont pas considérés comme un Appartement ou faisant partie de l'Appartement. Les annexes telle que les caves et les garages (à l'exception des Problèmes de Serrures) ne sont pas considérés comme faisant partie de l'Appartement. Les balcons ou terrasses sont considérés comme faisant partie de l'Appartement.

Si Vous utilisez une partie de l'Appartement pour un usage professionnel ou commercial, les parties à usage domestique de votre Appartement seront couvertes par le Contrat seulement si la superficie totale des parties à usage professionnel ou commercial est inférieure à celle des parties à usage domestique.

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 230V à 400V à l'intérieur de votre Appartement. La section doit être supérieure ou égale à 1,5 mm². Les câbles téléphoniques, antennes télévision, 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.

Canalisations d'Alimentation Intérieures Apparentes : canalisations d'eau privatives apparentes, situées après compteur à l'intérieur de votre Appartement.

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 de votre Appartement.

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.

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 faisant figurer votre **Surconsommation 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 dans vos Conditions Particulières.

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.

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 nombre de m³ (mètre cube) relevé sur votre compteur individuel par l'agent assermenté du service d'eau potable ainsi que le prix au m³ 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 : écoulement d'eau accidentel, survenant de façon fortuite ou imprévue, qui se manifeste par une trace d'humidité ou la vue du compteur d'eau qui tourne alors que tous les robinets sont fermés.

Indemnisation : remboursement du **Coût de Surconsommation d'Eau** en cas de **Sinistre** couvert par le Contrat.

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

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 : 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** ou entre votre dernière **Facture** et le relevé de compteur fait par le **Prestataire Agréé** dans le cadre de son **Intervention**.

Porte d'Entrée : désigne, le ou les portes d'entrée privatives de l'Appartement donnant sur l'extérieur telles que définies à l'article 2.2.

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

Prestataire Agréé : entreprise mandatée pour le compte de l'assureur par HomeServe pour intervenir en cas de **Sinistre**.

Problème de Serrure : impossibilité d'ouvrir ou de fermer la **Porte d'Entrée** en cas de blocage de la **Serrure**, du bris des clés dans la **Serrure**, de la perte ou du vol des clés, d'un claquage de porte.

Professionnel : entreprise de plomberie disposant d'un numéro de Siret.

Relevé du Compteur d'Eau : nombre de m³ relevé sur votre compteur d'eau individuel par le **Prestataire Agréé** le jour de l'**Intervention** sur un **Sinistre** couvert et figurant sur le bon d'**Intervention**.

Robinet d'Arrêt : robinets placés sur une **Canalisation d'Alimentation Intérieures Apparentes** pour permettre le réglage du débit de l'eau et la coupure de l'alimentation en eau. Les robinets de radiateurs situés sur votre chauffage individuel sont considérés comme des **Robinet d'Arrêt**.

Serrure : appareil de fermeture fixe comprenant uniquement un mécanisme se manoeuvrant à la main, à l'aide d'un accessoire amovible tel qu'une clé.

Signature Electronique : procédé permettant de matérialiser votre consentement à la souscription du Contrat et répondant aux exigences prévues à l'article 1367 du Code civil.

Sinistre : Fuite sur une canalisation, **Engorgement**, **Panne** ou **Problème de Serrure**, d'origine accidentelle, pouvant faire l'objet d'une **Intervention**.

Surconsommation d'Eau (en m³) : consommation exceptionnelle consécutive à une **Fuite** sur un **Élément Couvert** et réparée dans le cadre du Contrat ou consécutive à toute autre fuite réparée par un **Professionnel** dans le cadre des conditions décrites à l'article 2.2. Elle est égale à la différence positive entre la consommation qui figure sur l'**Information d'Augmentation Anormale de votre Consommation d'Eau** du service d'eau potable et votre **Consommation d'Eau Habituelle** pour une **Période Considérée**. Une consommation est exceptionnelle lorsqu'elle est supérieure de 10 % 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.

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 et distribué 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).

Aquazen, société de courtage en assurance, SAS au capital de 15 000 €. Tour CB21 - 16 place de l'Iris, 92040

Paris La Défense Cedex, immatriculée au RCS Paris N° B 513 976 852 et à l'ORIAS N° 09 051 434 (www.orias.fr/welcome).

1. LES PARTIES AU CONTRAT

Vous : désigne le souscripteur, titulaire du Contrat, qui s'engage à régler les primes correspondant aux risques pouvant survenir à votre **Appartement**.

Nous : désigne l'assureur du Contrat Inter Partner Assistance, société anonyme de droit belge au capital de 130 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le n° de code 0487, immatriculée au registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro BCE : 0415.591.055, dont le siège social est situé Avenue Louise 166 BP 1 – 1050-BRUXELLES – Belgique, intervenant via sa succursale française, située 6 rue André Gide - 92320 Châtillon et immatriculée au RCS Nanterre N° 316 139 500. Par extension, désigne HomeServe pour les actes de gestion du Contrat et des sinistres qui lui ont été confiés par l'assureur.

Votre Contrat se compose des Conditions Particulières et des présentes Conditions Générales.

2. CONDITIONS DU CONTRAT

2.1. Qui peut souscrire ?

Tous les particuliers locataires habitant en **Appartement**.

2.2. Quels sont les Éléments Couverts et les prestations prises en charge par le Contrat ?

2.2.1. Sur l'installation de plomberie

• La réparation d'une **Fuite** sur :

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

La baisse ou absence de pression sur le réseau d'alimentation en eau ne pourra faire l'objet d'une Intervention.

• La réparation ou le remplacement en cas de casse ou dysfonctionnement d'un mécanisme de chasse d'eau ou d'un **Robinet d'Arrêt**.

• Le débouchage des **Canalisations d'Evacuation** en cas d'**Engorgement**.

Le débouchage d'une Canalisation d'Evacuation nécessitant une réparation n'entre pas dans le champ de la garantie du Contrat.

• Le remboursement du **Coût de Surconsommation d'Eau** consécutive à une **Fuite** réparée au plus tard dans les 60 jours suivant la constatation de la **Fuite** ou date de l'**Information d'Augmentation Anormale de votre Consommation d'Eau**.

- Si la **Fuite** est sur un **Élément Couvert**, elle doit être réparée par un **Prestataire Agréé** ou par un **Professionnel** de votre choix à titre exceptionnel.

- Si la **Fuite** est sur un élément non couvert elle doit être réparée par un **Professionnel**.

Vous pouvez bénéficier du remboursement du **Coût de Surconsommation d'Eau** seulement si Vous êtes facturé individuellement en tant qu'abonné au service d'eau potable.

2.2.2. Sur l'installation électrique

- La recherche et la réparation d'une **Panne** survenant sur les **Terminaisons Electriques** ;
- La réparation d'un **Câble d'Alimentation** endommagé suite à un accident de bricolage ;
- Les recherches de **Pannes** afin d'isoler un élément non couvert défectueux et rétablir le fonctionnement partiel ou total de votre installation électrique de votre **Appartement**.

2.2.3 Sur l'installation de serrurerie

En cas de **Problème de Serrure** :

- L'ouverture de la **Porte d'Entrée** ;
- la réparation et/ou le remplacement de la **Serrure** afin de fermer la **Porte d'Entrée** ;

Sont considérées comme **Porte d'Entrée** :

- la porte d'entrée principale,
- la porte de garage,
- la porte fenêtre (à l'exception des baies vitrées),
- le volet de porte.

• La possibilité de bénéficier à votre convenance d'un remboursement des frais d'hébergement provisoire pour une durée d'une nuit, en cas d'impossibilité d'accès à votre **Appartement** entre 22 heures et 8 heures.

2.3. Quels sont les plafonds de couverture ?

■ **Deux Interventions par Année d'Assurance** jusqu'à **500 € 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. Cette indemnité est limitée à la **Consommation d'Eau Habituelle** sur une **Période Considérée**.

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. En cas de **Problèmes de Serrure** simultanés sur plusieurs **Portes d'Entrée**, il sera décompté une **Intervention par Porte d'Entrée**.

Seules les prestations définies à l'article 2.2. sont prises en charge.

Le coût de la création d'un accès, de la réfection des revêtements de sol intérieurs, de la réfection des portes et des menuiseries 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.

■ Remboursement des frais d'hébergement provisoire pour une durée d'une nuit (incluant l'hébergement et le transport), tel que défini à l'article 2.2.3, dans la limite de 200 € TTC par **Intervention**.

• **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.

Les éventuels arriérés non acquittés ainsi que les frais et pénalités facturés par le distributeur d'eau de l'**Appartement** ne peuvent en aucun cas être intégrés dans l'évaluation du **Coût de Surconsommation d'Eau** et ne seront pas pris en charge par votre Contrat.

* Information relative à la loi Warsmann (décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012) :

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 L.2224-12-4 du Code Général des collectivités territoriales).

2.4. Les réparations sont-elles garanties ?

Le matériel et/ou mécanisme posé lors du remplacement de la **Serrure** ainsi que les réparations sur les installations d'électricité et de plomberie sont garantis commercialement pendant un an à compter de la date d'**Intervention**. **Les débouchages ne peuvent pas bénéficier de cette garantie.**

2.5. Quelles sont les exclusions du Contrat ?

2.5.1. Exclusions particulières

• **Sur l'installation de plomberie**

Nous ne garantissons pas les interventions concernant : les systèmes de chauffage par le sol ; les sanibroyeurs ; les canalisations communes à plusieurs appartements ; la robinetterie sanitaire.

• **Sur l'installation électrique**

Nous ne garantissons pas les interventions concernant : les installations électriques non reliées à la terre ; les appareils permettant de réguler la consommation d'énergie ; les planchers chauffants électriques.

• **Sur l'installation de serrurerie**

Nous ne garantissons pas les interventions concernant : les cas d'effraction, tentatives d'effraction et/ou de vandalisme ; les serrures des portes communes à plusieurs habitations ; les serrures des portes intérieures ; les serrures des portes coulissantes ; les serrures de haute sécurité motorisée, serrures à infrarouge, serrures magnétiques à code, serrures à badge, serrures connectées, serrures à digicode ; les systèmes d'ouverture automatiques ; les systèmes de fermeture provisoires.

2.5.2. 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. EN CAS DE SINISTRE

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

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 et pendant la durée des garanties.**

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, 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) En cas de **Fuite** sur un **Élément Couvert**, 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** mandaté par HomeServe ou par un **Professionnel** de votre choix à titre exceptionnel.

En cas de fuite sur un élément non couvert, le remboursement du **Coût de Surconsommation d'Eau** est strictement conditionné à l'exécution de la réparation d'un

Professionnel. Dans ce cas, Vous devrez fournir à HomeServe une attestation indiquant qu'un **Professionnel** a réparé la **Fuite**. Cette attestation réalisée par le **Professionnel** doit préciser la localisation de la **Fuite** et sa date de réparation.

c) Dans le cas où le **Sinistre** survient sur un élément relevant de la responsabilité de votre propriétaire, le **Prestataire Agréé** n'interviendra qu'après l'obtention par Vous des autorisations nécessaires pour réaliser les travaux. Ces autorisations doivent être formalisées par un document écrit dont une copie sera remise au **Prestataire Agréé**.

d) Cas particulier de l'absence de présentation des Factures d'eau acquittées au cours des trois années précédant la Fuite : Si Vous êtes dans l'incapacité de présenter à HomeServe l'intégralité des **Factures** permettant le calcul de votre **Consommation d'Eau Habituelle**, HomeServe pourra se référer aux informations sur les documents que Vous 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.

e) 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**. Dans ce cas, HomeServe ne pourra intervenir pour toute autre demande d'**Intervention** que si les dits travaux ont été réalisés.

f) Prise en charge des frais d'hébergement provisoire : HomeServe prend en charge, pour Vous et les autres personnes demeurant à votre **Appartement** et à votre charge, et si vous le décidez, le remboursement des frais d'un hébergement provisoire (incluant l'hébergement et le transport) sous toutes les conditions suivantes :

- L'hébergement provisoire est situé dans une zone géographique proche de votre **Appartement**.

- L'impossibilité d'accéder à votre **Appartement** entre 22 heures et 8 heures, suite à un **Problème de Serrure**. Cette situation devra être constatée par HomeServe.

3.2. Que faire en cas de Sinistre ?

• 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.

- Vous constatez un **Engorgement**, Vous devez limiter l'usage de l'eau.

En cas de **Fuite** ou de réception d'une **Information d'Augmentation Anormale de votre Consommation d'Eau** sur une canalisation, **Engorgement**, **Panne** ou **Problème de Serrure**, pour déclarer le **Sinistre**, Vous devez **impérativement** contacter HomeServe :

- sur internet via votre espace client (espace-client.homeserve.fr), rubrique "Déclarer un sinistre" ;
- par téléphone, en appelant 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**, cette demande doit **impérativement avoir lieu dans un délai maximum de 60 jours calendaires** après constatation de la **Fuite** ou date de l'**Information d'Augmentation Anormale de votre Consommation d'Eau**. **Attention, si votre demande intervient au-delà de ces 60 jours calendaires après constatation de la Fuite ou date de 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.**

• Dans tous les cas, un pré-diagnostic sera établi afin de mettre en œuvre les garanties sur les **Eléments Couverts**.
• S'il s'avère lors de l'**Intervention** qu'il ne s'agit pas d'un **Sinistre** sur un **Elément 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 Client – TSA 82111 – 69303 Lyon Cedex 07 ;
- par téléphone en appelant le Service Client dont le numéro figure sur vos Conditions Particulières ;
- par email à l'adresse indemnisations@homeserve.fr ;
- sur internet via votre espace client (espace-client.homeserve.fr), rubrique "Faire une demande d'indemnisation".

▪ Dans tous les cas, Vous devrez alors fournir à HomeServe la copie de votre **Facture** d'eau acquittée révélant la **Surconsommation d'Eau** et l'**Information d'Augmentation Anormale de votre Consommation d'Eau** le cas échéant, ainsi que les pièces justificatives (copies de **Factures** d'eau, justificatif de dégrèvement/écarterement, etc.) qui vous seront demandées.

HomeServe pourra être amené à demander à votre distributeur d'eau des données personnelles Vous concernant afin de faciliter la gestion de votre dossier d'**Indemnisation**.

• Pour toute **Intervention** relative à un **Problème de Serrure**, Vous serez invité à signer une décharge attestant votre qualité de propriétaire ou d'occupant régulier de l'**Appartement** auprès du **Prestataire Agréé**, puis Vous serez invité à produire une pièce d'identité et un justificatif de domicile une fois l'ouverture de porte finalisée.

• En cas de réparation ou remplacement d'un système de fermeture haute sûreté ou assimilé ou porte blindée, le **Prestataire Agréé** installera un verrou pour sécuriser temporairement votre **Appartement** et réalisera un devis pour le remplacement du matériel d'origine.

• Pour bénéficier du remboursement des frais d'hébergement provisoire selon les conditions énoncées à l'article 3.1. : Vous devez formuler votre demande dans un délai de 30 jours calendaires en précisant votre numéro de Contrat et y joindre l'ensemble des justificatifs du montant total des frais d'hébergement (facture avec indication précise de la date et du lieu) soit :

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

- par email à l'adresse indemnisation@homeserve.com
Après avoir reçu votre demande, HomeServe procédera à l'ouverture et au traitement de votre dossier.

3.3. 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.

3.4. Circonstances exceptionnelles

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

Nous ne fournirons pas de prestations ni ne réglerons des **Sinistres** au titre des présentes dans le cas où cela Nous exposerait à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique.

4. VIE DU CONTRAT

4.1. Date de la souscription :

- Si vous avez effectué votre demande de souscription par courrier, la date de souscription de votre Contrat correspond à la date du cachet de la Poste de l'envoi de votre bulletin de souscription,

- Si vous avez effectué votre demande de souscription sur internet, la date de souscription de votre Contrat correspond à la date de votre demande,

- Si vous avez effectué votre demande de souscription par téléphone, la date de souscription de votre Contrat correspond à la date de la **Signature Électronique** de vos conditions particulières ou à la date de votre consentement en l'absence de **Signature Electronique**.

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 sur internet,
ou

- au jour de votre signature pour les souscriptions par **Signature Electronique** ou au jour de votre consentement en l'absence de **Signature Electronique**, pour les souscriptions par téléphone.
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. Délai de renonciation

La vente de votre Contrat par téléphone, courrier ou internet 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 Client – 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. Modalités d'envoi des documents contractuels

Vos documents contractuels seront disponibles sur votre Espace Client ou Vous seront envoyés par courrier postal. Vous pouvez à tout moment modifier votre choix sur votre Espace Client.

4.6. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de sa Date d'effet, sauf dénonciation de votre part. Il est ensuite reconduit tacitement par période successive annuelle.

4.7. Résiliation du Contrat

4.7.1. Résiliation par Vous

Vous pouvez résilier votre Contrat selon les modalités suivantes :

- par lettre à l'adresse suivante : HomeServe – Service Client – TSA 82111 – 69303 Lyon Cedex 07 ou sur tout support durable ;

- via votre Espace Client (espace-client.homeserve.fr).

Le Contrat pourra être résilié :

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

• **A un autre moment**, dans les cas et conditions définies par le Code des assurances :

- en cas de changement de domicile, si Vous êtes en mesure de justifier que cet événement modifie les risques garantis.

- lorsque HomeServe Vous communique un avis de modification Vous informant du changement d'assureur;

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

Dans tous ces cas (hormis le cas de résiliation à l'échéance), la résiliation prend effet dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de votre demande de résiliation.

4.7.2. Résiliation par Nous

Nous pouvons résilier votre Contrat :

• **A échéance** : jusqu'à deux mois avant la **Date d'Échéance**, par lettre recommandée avec avis de réception, par envoi recommandé électronique ou par acte extra-judiciaire. La date d'envoi de la lettre recommandée (cachet de la Poste faisant foi), la date du dépôt de l'envoi recommandé électronique, ou la date de la signification de l'acte extrajudiciaire constituent le point de départ du délai de préavis.

• A un autre moment, dans les cas et conditions définies par le Code des assurances :

- En cas de non-paiement des cotisations dues ;
- En cas de changement de domicile affectant les risques garantis.
- En cas de fausse déclaration, d'omission ou d'inexactitude dans les déclarations effectuées à l'Assureur, au sens de l'article L 113-9 du Code des assurances ;
- Après un **Sinistre**, dans le délai d'un mois après avoir eu connaissance du **Sinistre**. La résiliation prend effet à l'expiration du délai d'un mois après sa notification au souscripteur.

4.7.3 Résiliation par l'héritier ou Nous :

En cas de décès du souscripteur.

4.7.4 Résiliation de plein droit :

La résiliation est réalisée de plein droit dans les cas suivants :

- 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.

4.8. Nullité du Contrat

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle qui est effectuée auprès de Nous, que ce soit au moment de la souscription, en cours de vie du Contrat, et/ou à l'occasion d'un **Sinistre** entraîne la nullité de Votre Contrat dans les conditions prévues par l'Article L. 113-8 du Code des assurances. Les primes payées Nous sont acquises ; Le paiement des primes échues Nous est dû, de même que le remboursement des sommes versées à l'occasion des **Sinistres** ayant fait l'objet de la fausse déclaration intentionnelle.

4.9. 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 aviser HomeServe, 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 prévues par les articles L113-8 et L113-9 du Code des assurances.

4.10. 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.

4.11. 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.

La résiliation prend effet 30 jours après l'envoi de votre courrier.

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.

En l'absence de résiliation, le paiement de la nouvelle prime modifiée (ou fraction de prime) qui suit la **Date d'Échéance** annuelle vaudra acceptation des modifications.

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. Traitement des 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 Client – 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 Client de HomeServe au 01 70 82 17 59 ou par lettre simple à HomeServe – Service Client – TSA 82 111 – 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 maximum de deux mois à compter de la réception de la réclamation. Si exceptionnellement ce délai ne peut être respecté, Nous accusons réception de votre demande et Nous Vous donnons une indication de délai de traitement. 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. Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et Vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement la juridiction française compétente. 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)

5.7. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle de l'assureur est la Banque Nationale de Belgique sise Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles - Belgique.

L'autorité chargée du contrôle de l'activité de HomeServe et d'Aquazen ainsi que de la succursale française d'Inter

Partner Assistance 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.