

**Assurance & Multi-Assistance PRO est un Contrat composé :**

- D'un contrat individuel d'assistance assuré par AXA Assistance France Assurances (ci-après dénommée "AXA Assistance").

- D'un contrat individuel d'assurance assuré par MGARD (ci-après dénommée "MGARD").

Ces contrats sont assurés par MGARD et AXA Assistance et souscrits par l'intermédiaire de AQUAZEN SAS.

Le contrat individuel d'assistance est géré par AXA Assistance.

Le contrat individuel d'assurance est géré par SPB.

**LYONNAISE DES EAUX France** : Société Anonyme au capital de 422 224 000 euros - Siège social : Tour CB21 - 16 place de l'Iris, 92040 Paris La Défense Cedex – RCS Paris B 410 034 607 – immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 08 042 262 (www.orias.fr) – en qualité de mandataire d'intermédiaire.

**AQUAZEN SAS** : Société par Actions Simplifiée – au capital de 15 000 euros - Siège social : Tour CB 21 – 16 place de l'Iris – 92040 Paris La Défense Cedex – immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 09051434 (www.orias.fr) – en qualité de courtier en assurances.

**AXA Assistance France Assurances** : Entreprise régie par le Code des Assurances. Société anonyme au capital de 7 275 660 €. Siège social : 6 rue André Gide 92320 Châtillon. RCS Nanterre 451 392 724 – en qualité d'Assureur.

**MGARD** : Société anonyme au capital de 11 000 000 euros. Entreprise régie par le code des assurances. Siège social : 36 rue La Fayette - 75009 Paris. RCS Paris 752 934 083.

**SPB** : SAS de courtage d'assurances au capital de 1 000 000 euros. Siège social : 71 quai Colbert - 76600 Le Havre. RCS Le Havre 305 109 779. Immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 002 642 (www.orias.fr).

**LYONNAISE DES EAUX France, AQUAZEN SAS, AXA Assistance France Assurances, MGARD et SPB sont soumises au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) – 61 rue Taitbout – 75436 Paris Cedex 09.**

**CHAPITRE 1 – DISPOSITIONS COMMUNES DU CONTRAT ASSURANCE & ASSISTANCE FUITE TPE**

**1.1 DEFINITIONS**

- **Année d'assurance** : période comprise entre :
  - la date d'effet de la souscription du Contrat et sa première Echéance Annuelle,
  - deux Echéances Annuelles.
- **Contrat** : le contrat d'assistance et le contrat d'assurance dont les références figurent en en-tête de la présente Notice d'information.
- **Echéance Annuelle** : date anniversaire de la date d'effet de souscription au Contrat.
- **Engorgement** : Obstruction de l'évacuation des eaux usées dans l'Installation de plomberie intérieure, présentant à court terme des risques pour le Local professionnel.
- **Événement assuré** : Toute Fuite d'eau ou Engorgement résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante au Souscripteur.
- **France** : France métropolitaine.
- **Fuite d'eau** : Ecoulement d'eau sur l'Installation de plomberie intérieure, présentant à court terme des risques pour le Local professionnel. Une facture d'eau anormalement élevée ne peut être considérée comme une Fuite d'eau ni la preuve d'une Fuite d'eau.
- **Installation de plomberie intérieure** : L'installation individuelle privative de plomberie située à l'intérieur du Local professionnel et destinée à un usage professionnel. Les points limites de l'installation individuelle privative de plomberie du Souscripteur se situent à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur ou, dans le cas des Locaux professionnels n'en n'étant pas équipées, à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur de la façade du Local professionnel ou de la sortie du plancher.
- **Installation électrique intérieure** : le système permanent d'alimentation en électricité à 220 volts, installé dans le Local professionnel et fournissant l'énergie électrique, situé entre le disjoncteur de la compagnie de distribution d'électricité jusqu'aux (y compris) prises murales, interrupteurs, douilles de lampe. Les boîtes à fusibles sont également garanties. **La puissance électrique de l'Installation électrique intérieure doit être inférieure à 36 Kwa.**
- **Installation de gaz intérieure** : Toute canalisation d'alimentation en gaz naturel, situé dans le Local

Professionnel et comprise entre le compteur général d'alimentation en gaz et les joints de raccordement des appareils alimentés en gaz naturel, à l'exclusion des citernes de gaz et de leurs canalisations.

- **Local professionnel** : Le local principal à usage professionnel du Souscripteur, situé en France, dont l'adresse figure sur les Conditions particulières. N'est pas considéré comme un Local professionnel, toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier ou branchement provisoire ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.
- **Professionnel** : Entreprise de plomberie, d'électricité ou de gaz qualifiée pour intervenir en cas d'événements assurés dans le cadre du Contrat.
- **Souscripteur** : La personne physique ou morale agissant au titre de son activité professionnelle ayant souscrit à l'une ou plusieurs des options du Contrat Assurance & Multi-Assistance PRO.

**1.2 DESCRIPTION DES PACKS**

En fonction du Pack qu'il choisit, le Souscripteur bénéficie des prestations d'assistance et/ou de la garantie d'assurance indiquées par une croix dans le tableau ci-dessous :

	Pack Plus	Pack Premium
Assurance Fuite d'eau	X	X
Assistance Fuite d'eau	X	X
Assistance Electricité/Gaz		X

Les garanties d'assurance et d'assistance peuvent être souscrites séparément sur simple demande.

**1.3 DATE DE CONCLUSION, DUREE DE LA SOUSCRIPTION ET DES GARANTIES- DATE D'EFFET DE LA SOUSCRIPTION ET DES GARANTIES**

- **Date de conclusion de la souscription** : La souscription est conclue à la date du contact téléphonique par lequel le Souscripteur a donné son consentement à la souscription au Contrat Assurance & Multi-Assistance PRO.
- **Durée de la souscription** : La souscription est conclue pour une durée d'un an, puis se renouvelle annuellement par tacite reconduction, sauf cessation dans l'un des cas prévus au paragraphe "Cessation de la souscription et des garanties".



- **Durée des garanties** : La durée des garanties est la période comprise entre la date de prise d'effet et la date de cessation des garanties.
- **Date de prise d'effet de la souscription** : Sous réserve de l'encaissement effectif de la première cotisation prélevée par SPB, la souscription prend effet à la date de réception, par le Souscripteur de la Fiche d'Information et de Conseil, de la Notice d'information et des conditions particulières, lesquelles sont présumées reçues 2 (deux) jours ouvrés après la date de conclusion de la souscription. Si le Souscripteur n'a pas reçu les documents dans ce délai de 2 (deux) jours ouvrés, il doit se rapprocher de SPB.
- **Date d'effet des garanties** : Les garanties prennent effet à l'issue d'un délai de carence de 28 jours calendaires révolus courant à compter de la date de prise d'effet de la souscription.

#### 1.4 MODIFICATION DE LA SOUSCRIPTION

##### • Changement de pack :

Le Souscripteur peut modifier le pack choisi sous réserve d'en informer SPB par écrit (SPB – Service Assurance & Multi-Assistance PRO – 76095 Le Havre Cedex), la mise en œuvre des garanties étant subordonnée au paiement de la cotisation correspondante et assujettie au délai de carence leur correspondant dès lors que cette modification engendre une adjonction de garantie.

##### • Autres modifications :

En cas de changement de son nom et/ou de changement des coordonnées du compte bancaire sur lequel doit être prélevée la cotisation, le Souscripteur doit en informer SPB par écrit (SPB – Service Assurance & Multi-Assistance PRO – 76095 Le Havre Cedex).

#### 1.5 CESSATION DE LA SOUSCRIPTION ET DES GARANTIES

**La souscription et les garanties cessent dans les cas suivants :**

- En cas de résiliation par le Souscripteur à tout moment de sa souscription : la demande de résiliation devant être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception, à SPB - Service Assurance & Multi-Assistance PRO - 76095 Le Havre Cedex. La résiliation au cours du mois « M » prendra effet à la date d'échéance de la cotisation du mois « M+1 ».
- En cas de non-paiement de la cotisation (en application des dispositions de l'Article L 113-3 du Code des Assurances).
- En cas de déménagement (au moment du déménagement), en cas de décès du Souscripteur, ou de destruction du Local professionnel, le Souscripteur ou ses ayants droit devant en informer SPB par écrit (SPB – Service Assurance & Multi-Assistance PRO - 76095 Le Havre Cedex). La résiliation prenant alors effet à la date du déménagement ou du décès du Souscripteur ou de la destruction du Local professionnel.
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances.

#### 1.6 COTISATION

La cotisation dont le montant est indiqué sur les Conditions particulières, est réglée mensuellement, par prélèvement automatique effectué par SPB, pour le compte de l'Assureur, sur le compte bancaire désigné à cet effet par le Souscripteur. Le prélèvement de la première cotisation a lieu, à terme échu le 5 (cinq) du mois M+2 suivant la date de conclusion de la souscription, puis tous les 5 (cinq) des mois suivants.

**A défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours qui suivent son échéance, il est adressé au Souscripteur une lettre recommandée, l'invitant à s'acquitter du montant dû. Cette lettre recommandée indiquera que, si 30 jours après son envoi, la ou les cotisation(s) ou fraction de cotisation due(s) n'est (ne sont) toujours pas payée(s), les garanties seront suspendues et 10 jours plus tard la souscription sera résiliée.**

Tout professionnel en situation de retard de paiement devient de plein droit débiteur, à l'égard de son créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, outre des pénalités de retard fixées au taux légal majorité de 5 points. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire dès le jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture.

- **Modification de la cotisation** : Les assureurs porteront à la connaissance du Souscripteur par écrit au plus tard 3 mois avant la date d'Echéance annuelle de son souscription toute modification relative au montant de la cotisation.

- En l'absence de résiliation, le paiement de la nouvelle cotisation à l'échéance du règlement mensuel, qui suit la date d'Echéance annuelle de la souscription, vaudra acceptation des modifications.

#### 1.7 CONDITIONS D'APPLICATION COMMUNES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE FUITE D'EAU ET ELECTRICITE / GAZ

##### Modalités des prestations

- Le service d'Assistance Fuite d'eau, Electricité et Gaz est accessible par téléphone 7 jours sur 7 et 24h sur 24, au **0970.808.569** (prix d'un appel local).
- En cas d'intervention sur place d'un prestataire agréé, AXA ASSISTANCE organise et informe le Souscripteur des modalités de cette intervention dans un délai de 2 heures à partir de la fin de la communication téléphonique avec le Souscripteur.
- En cas d'urgence, lorsque le télédiagnostic reste infructueux, l'assureur fait le nécessaire pour que le prestataire missionné puisse intervenir sur place dans les 4 heures qui suivent la fin de la conversation téléphonique avec le Souscripteur en cas d'assistance fuite d'eau ou gaz et dans les 2 heures pour l'assistance électricité. Dans tous les cas, l'intervention sera planifiée en fonction des disponibilités du Souscripteur.
- L'accord préalable d'AXA ASSISTANCE est matérialisé par un numéro de dossier. L'organisation d'une intervention par le Souscripteur ou par son entourage, sans l'accord préalable d'AXA ASSISTANCE, ne peut donner lieu à garantie.

##### Changement d'option

- En cas de changement d'option, le délai de carence de 28 jours est décompté à partir de la date de modification de la souscription tel que stipulé à l'Article "Modification de souscription".

#### 1.8 DISPOSITIONS DIVERSES

• **Droit et langue applicables** : Les relations précontractuelles et le Contrat sont régis par le droit français. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises. La langue utilisée pendant la durée du Contrat est la langue française.

##### • Fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle :

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

- Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du Sinistre connus du Souscripteur l'expose en cas de mauvaise foi à la sanction suivante : la nullité de l'abonnement au présent contrat, les cotisations payées demeurant alors acquises aux Assureurs.

##### • Prescription : Article L114-1 :

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 L114-2** : 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 L114-3** : 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.

• Pluralité d'assurances : Conformément aux dispositions de l'Article L.121-4 du Code des Assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L.121-1 du Code des Assurances.

• Subrogation : Les Assureurs sont subrogés dans les droits et actions du Souscripteur contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché leur intervention et/ou leur indemnisation, à concurrence des frais engagés et/ou des Indemnités réglées en exécution de la souscription au Contrat.

• Réclamations et médiation : En cas de difficultés relatives aux conditions d'application de sa souscription au Contrat, le Souscripteur doit contacter SPB - Service Satisfaction Clientèle - 76095 Le Havre Cedex. Si la réponse obtenue n'est pas satisfaisante, le Souscripteur peut alors adresser par écrit sa réclamation à l'assureur en fonction de la prestation d'assistance ou de la garantie d'assurance concernée. Si un désaccord subsiste, le Souscripteur a la faculté de faire appel au médiateur dont les coordonnées lui seront alors communiquées par SPB et ceci, sans préjudice des autres voies d'actions légales.

• Loi informatique et Libertés : Dans le cadre du Contrat, LYONNAISE DES EAUX, AQUAZEN SAS, AXA Assistance, MGARD ou SPB sont amenées à recueillir auprès du Souscripteur des données personnelles protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés. Le caractère obligatoire ou facultatif des données personnelles demandées et les éventuelles conséquences à l'égard du Souscripteur d'un défaut de réponse sont précisés lors de leur(s) collecte(s). Les responsables du traitement de ces données personnelles sont LYONNAISE DES EAUX, AQUAZEN SAS, AXA Assistance, MGARD ou SPB qui les utilisent principalement pour les finalités suivantes : présentation du contrat, gestion des prestations d'assistance, de la garantie d'assurance, prospection, animation commerciale et études statistiques, enquêtes et sondages, évaluation du risque, prévention de la fraude, recouvrement et lutte contre le blanchiment d'argent.

A ce titre, le Souscripteur est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises :

- aux établissements et sous-traitants liés contractuellement avec LYONNAISE DES EAUX, AQUAZEN SAS, AXA Assistance, MGARD ou SPB pour l'exécution de tâches se rapportant directement aux finalités décrites précédemment ;

- à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à LYONNAISE DES EAUX, AQUAZEN SAS, AXA Assistance, SPB et MGARD ;

- vers des pays non membres de l'Union Européenne lorsque l'exécution du contrat le nécessite (par LYONNAISE DES EAUX, AQUAZEN SAS, SPB, AXA Assistance ou MGARD).

Le Souscripteur accepte que ses conversations téléphoniques puissent être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus (LYONNAISE DES EAUX, AQUAZEN SAS, SPB, ou AXA Assistance).

Enfin, toute déclaration fautive ou irrégulière pourra faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude.

L'ensemble de ces données peut donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime, dans les conditions et limites prévues par les articles 38, 39 et 40 de la loi n° 78 - 17 du 6 janvier 1978 modifiée. Le Souscripteur peut obtenir une copie des données personnelles le concernant (en joignant à sa demande la copie d'un justificatif d'identité comportant sa signature) en s'adressant à SPB, Service Assurance et Assistance Fuite, 76095 Le Havre Cedex. SPB, gestionnaire du contrat centralise toutes les demandes de droit d'accès et les adressera si besoin au destinataire concerné : LYONNAISE DES EAUX, AQUAZEN SAS, AXA Assistance ou MGARD.

### 1.9 EXCLUSIONS COMMUNES AU CONTRAT

Sont exclus :

- Les frais engagés sans l'accord de l'assureur, ou non expressément prévus par le Contrat,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date d'effet de la souscription au Contrat ou pendant le délai de carence.
- les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, d'une catastrophe naturelle,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- les demandes d'assistance ou d'assurance formulées en dehors des dates de validité des garanties, Sinistres causés ou provoqués intentionnellement par le Souscripteur ou avec sa complicité,
- les conséquences d'événements climatiques et catastrophes naturelles tels que les tempêtes ou les ouragans, les inondations, les tremblements de terre, l'affaissement ou le glissement du sol,
- tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par négligence, mauvais entretien, malveillance ou modification de l'installation en non conformité avec les recommandations de la profession,
- les travaux de réparation, d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble ou d'une partie de l'Installation électrique ou de gaz ou de plomberie intérieure,
- toute demande d'intervention d'un Professionnel résultant de l'absence du Souscripteur lors des deux premiers passages du Professionnel dans le délai d'intervention.

## CHAPITRE 2 : GARANTIE ASSISTANCE FUITE D'EAU

### 2.1 PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION

Sont couvertes par le Contrat les Fuites d'eau ou les Engorgements survenus sur l'Installation de plomberie intérieure du Local professionnel, à savoir :

- Circuit intérieur d'alimentation d'eau : Fuite d'eau ou Engorgement sur les canalisations intérieures d'alimentation et les joints situés sur ces canalisations jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménagers du Local professionnel.

- Circuit intérieur d'évacuation d'eau : Fuite d'eau sur les canalisations intérieures d'évacuation et les joints situés sur ces canalisations, Fuite ou Engorgement sur la canalisation de trop-plein percé de baignoire, lavabo, bidet et évier et Fuite ou Engorgement sur le siphon PVC ou métal.

- Eau Chaude sanitaire : Fuite d'eau sur un ballon d'eau chaude électrique percé (prise en charge de la vidange uniquement), Fuite sur le groupe de sécurité d'un ballon d'eau chaude électrique.

- Sanitaires : Fuite d'eau sur le joint de sortie de cuvette des WC, Fuite sur le robinet d'arrêt de la chasse d'eau.

- Raccordement des appareils à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge) : Fuite d'eau sur joint et robinet de l'appareil à effet d'eau.

- Circuit de chauffage : Fuite d'eau sur le circuit d'eau du chauffage individuel, sur le robinet et le joint du té de réglage des radiateurs de chauffage individuel.

### 2.2 OBJET DE LA GARANTIE

En cas de Fuite d'eau ou d'Engorgement, AXA ASSISTANCE procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès du Souscripteur. Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance téléphonique vérifie que l'incident décrit par le Souscripteur est bien couvert et guide le Souscripteur pour tenter de déterminer la nature de la fuite d'eau ou l'origine de l'engorgement et d'y remédier ou de la stopper. Si le diagnostic reste infructueux, AXA Assistance recherche le Professionnel qui pourra intervenir le plus rapidement et communique au Souscripteur les conditions d'intervention dudit Professionnel. Après accord du Souscripteur, l'assureur le dépêche au Local professionnel du Souscripteur.

L'assureur prend en charge les frais d'intervention du Professionnel qu'il aura missionné (déplacement, main d'œuvre et pièces de rechange) à concurrence de 1 000 Euros TTC pour les réparations sur l'Installation de plomberie intérieure et dans la limite de 2 interventions par Année d'assurance.



Dans le cas où l'intervention du Professionnel nécessite l'accord du syndic de copropriété, le Souscripteur se charge de réaliser les formalités pour obtenir l'autorisation d'effectuer les réparations en application des termes du Contrat.

### 2.3 EXCLUSIONS DE GARANTIES SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE D'ASSISTANCE FUITE D'EAU

Sont exclus :

- les Fuites d'eau ou les Engorgements couverts au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),
- les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations et les joints situés en partie privative mais qui sont du ressort d'une copropriété à moins que le Souscripteur ne fournisse un accord écrit de la copropriété avant toute intervention, ainsi que les Installations faisant partie du domaine public,
- toute Intervention sur les sanibroyeurs,
- la recherche de Fuite d'eau en cas de tâches d'humidité sur les parois,
- l'Intervention et remplacement sur les pompes, les réducteurs de pression et les détendeurs,
- l'Intervention, l'entretien et le remplacement des adoucisseurs d'eau,- toute Intervention sur les systèmes de climatisation (notamment circuit d'évacuation des condensats et échangeur à circulation d'eau),
- les Fuites d'eau ou les Engorgements répétitifs causés par une non remise en état de l'Installation de plomberie intérieure ou extérieure suite à une première Intervention de l'assureur,
- les Fuites d'eau ou Engorgements sur les Installations intérieures de plomberie nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées, canalisations noyées dans une dalle ou un plancher, faux plafonds, cloisons, chauffage au sol),
- l'Intervention et le remplacement des joints d'étanchéité des appareillages sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier, WC...), qui sont donc situés après le raccordement des canalisations aux appareils sanitaires et avant les canalisations d'évacuation d'eau,
- l'Intervention et le remplacement de la robinetterie et flexibles d'appareillages sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier,...),
- toute Intervention sur les corps de chauffe (radiateurs...), pompes à chaleur, chauffages solaires, les chaudières,
- toute Intervention sur les appareils ménagers à effet d'eau (lave-linge, lave-vaisselle...),
- les dommages matériels provoqués par une Fuite d'eau ou un Engorgement,
- les dégâts causés aux canalisations par le gel dès lors que les précautions indispensables n'ont pas été prises (Mise hors gel du Local professionnel, vidange de l'Installation ou utilisation d'antigel).
- les installations qui, en arrivée compteur, excèdent un diamètre nominal (DN) de 20.

### 2.4 CONDITIONS D'APPLICATION

AXA ASSISTANCE intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment de la date de conclusion de la souscription. Son intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels elle aurait l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale.

S'il s'avère que le Professionnel missionné par AXA

ASSISTANCE estime que l'état général de l'Installation de plomberie intérieure ou les conditions d'intervention ne lui permettent pas de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation de plomberie intérieure ou décider de ne pas intervenir.

### CHAPITRE 3 : GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRICITE/GAZ

Ces garanties ne sont acquises que si le Souscripteur a choisi le pack Premium.

### 3.1 EVÈNEMENTS GARANTIS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE ELECTRICITÉ

Tout dysfonctionnement soudain et imprévu de l'Installation Electrique intérieure provoquant une interruption de l'alimentation électrique et survenant pendant la période de validité de la souscription au Contrat, à l'exclusion de tout dysfonctionnement dans la distribution de l'électricité par la compagnie de distribution d'électricité.

### 3.2 EVÈNEMENTS GARANTIS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE GAZ

Tout événement accidentel survenant, pendant la période de validité de la souscription au Contrat, sur l'Installation au Gaz Naturel et provoquant l'un des incidents suivants :

- fuite sur la canalisation d'alimentation générale de gaz naturel,
- fuite sur le flexible de raccordement des appareils alimentés en gaz naturel dont la date de péremption n'est pas dépassée,
- fuite sur robinet (joint inclus) d'arrêt de canalisation d'alimentation générale gaz naturel,
- fuite sur robinet d'arrêt (joint inclus) de raccordement aux appareils de cuisson gaz naturel,
- fuite sur robinet d'arrêt (joint inclus) de raccordement aux appareils de chauffage gaz naturel.

### 3.3 PRESTATIONS ACCORDÉES

#### • Pour l'Assistance Electricité :

- Télédiagnostic : en cas de survenance d'un événement garanti, AXA ASSISTANCE procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès du Souscripteur. Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance téléphonique vérifie que l'incident décrit par le Souscripteur est bien couvert et guide le Souscripteur pour tenter de rétablir l'électricité ou, à défaut, d'identifier le secteur de la panne.
- Intervention sur place : si le télédiagnostic reste infructueux, l'assureur organise l'intervention d'un prestataire agréé pour entreprendre la réparation et prend en charge, dans la limite de 1 000 € TTC, les coûts des réparations effectuées pour rétablir le fonctionnement normal de l'installation.

- Pour l'Assistance Gaz : en cas de suspicion de fuite de gaz, le Souscripteur doit impérativement et immédiatement faire intervenir la compagnie de distribution de gaz qui procédera à la mise en sécurité des installations. En cas de survenance d'un événement garanti et après que la fuite de gaz a été identifiée par la compagnie de distribution de gaz et que l'Installation au Gaz Naturel a été mise en sécurité, AXA ASSISTANCE organise l'intervention d'un prestataire agréé pour localiser précisément la fuite si nécessaire et entreprendre la réparation nécessaire pour rétablir le fonctionnement normal de l'installation, et prend en charge, dans la limite de 1 000 € TTC, les coûts de recherche de fuite et des réparations effectuées.

- La prestation d'AXA ASSISTANCE France est limitée à 2 interventions par Année d'assurance ; au-delà de ce nombre d'interventions par Année d'assurance, AXA ASSISTANCE communique au Souscripteur les coordonnées d'un prestataire agréé, le coût de l'intervention restant à la charge du Souscripteur.

- Les réparations sont garanties pendant 3 mois à compter de la date d'intervention (malfaçons et mauvaises exécution des travaux uniquement).

- Les coûts des réparations incluent les frais de déplacement, les frais de main-d'œuvre et le coût du matériel de réparation ou de remplacement ; en cas de remplacement de pièces, celles-ci sont choisies afin de rétablir le fonctionnement normal de let ne sont pas nécessairement remplacées à l'identique.

### 3.4 EXCLUSIONS DE GARANTIE

#### Exclusions spécifiques à l'Assistance Electricité :

- Toute perte ou dommage découlant de la coupure ou de l'interruption de l'alimentation publique en électricité du Local professionnel.

- La maintenance normale quotidienne de l'Installation Electrique Intérieure qui incombe au Souscripteur, à savoir le remplacement des ampoules, appareils décoratifs ou fusibles et le remplacement des objets situés dans les limites du Local professionnel, qui vont graduellement s'user sur une certaine période de temps.

- Les installations électriques raccordées à une pompe aquarium, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Habitation.
- Toute intervention sur l'un ou l'autre des éléments suivants :
  - toute installation fixe, y compris le câblage et la mise à la terre, lorsque son remplacement est uniquement la conséquence de modifications apportées à la législation ou aux directives relatives à la santé et à la sécurité,
  - le câblage de commande des alarmes antivol, le câblage téléphonique, les détecteurs de fumée, les sonnettes, les systèmes électriques pour portes de garage, les gâches électriques, les interphones et visiophones,
  - les chauffe-eau électriques (exception faite du câblage fixe et permanent conduisant au chauffe-eau qui reste couvert).
  - les installations électriques nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux et non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées, faux plafonds, cloisons)
  - les installations non conformes au regard du décret du 14 novembre 1988 sur la sécurité des installations électriques pour les entreprises (installations non raccordées à un réseau de terre
  - le local professionnel dont le rapport de vérification périodique obligatoire n'est pas vierge de tout risque électrique important selon le décret n°88-1056 du 14 novembre 1988 et ses arrêtés d'application.

#### Exclusions spécifiques à l'Assistance Gaz :

- Toute intervention sur l'un ou l'autre des éléments suivants :
  - les appareils ainsi que leurs raccordements aux canalisations d'alimentation alimentés en gaz,
  - les canalisations d'alimentation de gaz qui n'ont pas été installées ou entretenues conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant,
  - les installations non conformes ou non réparables,
  - les flexibles dont la date de péremption est dépassée et les flexibles non conformes.
- Tout remplacement de canalisation d'alimentation gaz qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur.
- Toute défectuosité, dommage ou panne causé par une action intentionnelle ou dolosive, négligence, mauvaise utilisation ou intervention d'un tiers, incluant toute tentative de réparation ou de modification de la canalisation d'alimentation gaz non-conforme aux règles de la profession.
- Tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.
- Toute partie de la canalisation gaz dont l'accès ne garantit pas la sécurité du prestataire de l'assureur, par exemple en présence d'amiante.
- Tout dommage causé par un gaz défectueux.

## CHAPITRE 4 : GARANTIE D'ASSURANCE FUITE D'EAU

### 4.1 OBJET DE LA GARANTIE

L'objet de la garantie est la prise en charge :

**a) Dans le cas d'un Local professionnel disposant d'un compteur individuel :** de la perte financière liée à la surconsommation d'eau constatée à réception, par le Souscripteur, de sa dernière facture dès lors que celle-ci provient d'une Fuite d'eau dont la date de survenance se situe pendant la période de validité de la garantie d'assurance Fuite d'eau. Cette surconsommation d'eau doit être issue d'une fuite décelée et réparée sur l'Installation de plomberie intérieure du Local professionnel par un Professionnel missionné par le Souscripteur ou AXA ASSISTANCE.

**b) Dans le cas d'un Local professionnel disposant d'un compteur collectif :** de la perte financière liée à la surconsommation d'eau constatée à réception de la régularisation de charges de copropriété dès lors que celle-ci provient d'une Fuite d'eau dont la date de survenance se situe pendant la période de validité de la garantie d'assurance Fuite d'eau. Cette surconsommation doit être issue d'une fuite décelée et réparée

sur l'Installation de plomberie intérieure par un Professionnel missionné par le Souscripteur ou par la copropriété.

Le montant maximum de surconsommation indemnisable est de **3 000 € TTC par sinistre et par Année d'assurance.**

### 4.2 DÉTERMINATION DU COÛT DE LA SURFACTURATION D'EAU

**a) Dans le cas d'un Local professionnel disposant d'un compteur individuel :**

Le coût de la surfacturation d'eau est égal à la différence positive entre :

- le coût de la consommation d'eau périodique (selon périodicité de facturation) constaté à réception de la facture émanant du fournisseur d'eau du Local professionnel suivant la date de survenance de la Fuite d'eau ;
- et

- le coût de la consommation d'eau moyenne périodique (selon périodicité de facturation) calculé sur la base des factures du fournisseur d'eau du Local professionnel des 24 derniers mois, à défaut sur la base des 12 derniers mois, à défaut sur la base des 3 derniers mois, avant la date de la Fuite d'eau.

- A défaut de facture antérieure à la date de survenance de l'Événement assuré, la consommation estimée moyenne périodique (selon périodicité de facturation) sera calculée sur la base de la référence de la consommation moyenne annuelle estimée par l'INSEE (décret n° 95-635 du 06 mai 1995 -référence NOR : ECOS9550038V). Le coût de ladite consommation estimée sera calculé avec la référence du prix moyen du m3 (mètre cube) appliqué par le fournisseur d'eau du Local professionnel.

**b) Dans le cas d'un Local professionnel disposant d'un compteur collectif :** Le coût de la surfacturation d'eau est égal au montant de la régularisation de charges annuelle supplémentaire facturée au Souscripteur par son Syndic de copropriété et consécutive à la survenance d'une Fuite d'eau.

**En tout état de cause, les éventuels arriérés non acquittés ainsi que les frais et pénalités facturés par le fournisseur d'eau ou le syndic de copropriété de l'Habitation ne peuvent en aucun cas être intégrés dans l'évaluation du coût de surconsommation et ne seront pas pris en charge par MGARD.**

### 4.3 EXCLUSIONS DE GARANTIE SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE D'ASSURANCE FUITE D'EAU

- Les frais d'abonnement, raccordement et branchement, taxes et droits autres que ceux directement attachés à la consommation d'eau ; les pénalités, amendes ainsi que les frais éventuels qui s'ajoutent à la facture du Souscripteur ;
- Toute inoccupation du Local professionnel pendant plus de soixante jours consécutifs dans l'année ;
- En dehors de la présente Garantie, toute autre conséquence directe ou indirecte liée à la fuite subie par le Souscripteur ou par un Tiers ;
- Toute utilisation de l'eau consommée à des fins qui ne seraient pas strictement professionnelles ;
- Toute réclamation au titre du Contrat, dès lors que le Souscripteur ne justifie pas avoir totalement acquitté l'ensemble de ses facturations d'eau, et/ou qu'il n'a pas expressément renoncé au bénéfice d'un abattement, avoir ou dégrèvement sur la facture concernée ;
- Toute fuite d'eau provenant : de réparation(s) de fortune(s) sur l'Installation de plomberie intérieure ; de l'absence de réalisation des travaux de réparations nécessaires ; en dehors de l'entretien courant, de travaux de réparation, de modification, d'extension effectués sur l'Installation de plomberie intérieure par une personne autre qu'un Professionnel ;
- les sinistres ayant pour origine la négligence de l'assuré, le défaut d'entretien et le défaut de conception.
- les frais de recherche et de réparation de la fuite d'eau.
- toutes fuites survenant sur les joints des robinets, les circuits d'arrosage, les puisards, les fuites d'eau sur les appareils à effet d'eau (lave-linge, lave-vaisselle, surpresseur et réducteur de pression) et sur les appareils sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier, WC, robinetterie, cumulus).



#### 4.4 FORMALITÉS EN CAS DE FUITE D'EAU

**Sous peine de non garantie (sauf cas fortuit ou de force majeure)**, le Souscripteur doit, au plus tard dans les 30 (trente) jours calendaires qui suivent la date de constatation de la Fuite Accidentelle, appeler SPB au : **0970.808.569** (prix d'un appel local) du lundi au samedi de 8h à 20h, ou adresser sa déclaration de sinistre par écrit à SPB - Service Assurance & Multi-Assistance PRO - 76095 Le Havre Cedex ou [amapro@spb.eu](mailto:amapro@spb.eu).

Le Souscripteur s'oblige à faire intervenir à ses frais un plombier ou à faire appel à AXA ASSISTANCE en vue de procéder à la réparation de ladite fuite d'eau dans un délai maximum de 48 heures à compter la date de constatation de la Fuite accidentelle,

**sous peine de déchéance de la garantie.**

Le Souscripteur doit adresser à SPB les pièces justificatives suivantes :

- La copie d'un extrait Kbis du Souscripteur datant de moins de 3 mois
- La copie de la facture de réparation de la Fuite Accidentelle établie par un Professionnel ou le justificatif de prise en charge de la réparation par AXA ASSISTANCE dans le cadre de la garantie Assistance Fuite d'Eau du Contrat.
- Une copie de ses Conditions Particulières.
- La copie de la facture d'eau établie par le fournisseur d'eau ou le Syndic de copropriété du Souscripteur suivant la date de survenance de la Fuite d'eau.
- Les copies des factures d'eau établies par le fournisseur d'eau du Local professionnel au cours des 24 (vingt-quatre) derniers mois, à défaut au cours des 12 (douze) derniers mois, à défaut au cours des 3 (trois) derniers mois, avant la date de survenance de la Fuite Accidentelle.
- Un RIB pour le versement de l'Indemnité.

MGARD se réserve le droit de réclamer des documents complémentaires et/ou de se livrer à toute enquête, afin d'établir la matérialité et le montant de la Fuite Accidentelle ; en cas de refus, le Souscripteur est considéré comme ayant renoncé au bénéfice de l'assurance.

**Règlement du coût de la surconsommation constatée –selon les conditions, limites et exclusions définies par la présente Notice d'information.**

Le règlement de l'Indemnité intervient dans les 10 jours suivant la fourniture des pièces justificatives. En cas de refus du dossier sinistre, SPB adressera au Souscripteur un courrier de refus motivé.