

Article 1. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par l'Assureur, des garanties d'assistance dépannage au domicile accordées aux bénéficiaires du contrat, lequel est enregistré par l'Assureur sous le numéro DHCGIPA-V0.11-20090707.

Article 2. Définitions

2.01 Assureur

INTER PARTNER Assistance, 6 rue André Gide, 92320 Châtillon.

2.02 Souscripteur

La Semea - Siret 338 489 362 00016 pour le compte de ses abonnés ayant adhéré au présent contrat.

2.03 Bénéficiaire

Toute **personne physique**, abonné au service de l'eau, en sa qualité de locataire ou de propriétaire du domicile garanti, dont l'adhésion au contrat a été nommément acceptée par la Semea.

2.04 Domicile / habitation

Les garanties sont limitées au domicile désigné à l'adresse déclarée par le souscripteur. Le domicile se définit comme suit :

- La maison individuelle, constituée de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci utilisés à des fins domestiques.
- Le terrain privé, constitué du jardin, de la terrasse et autre terrain attenant à l'habitation.
- L'appartement, constitué de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, à l'exclusion de la totalité de l'immeuble collectif ou de ses parties communes.

Les multipropriétés en temps partagé, les mobiles-homes et les locaux à usage commercial ou professionnel ne sont pas considérés comme faisant partie du domicile. Chaque adhésion est liée à un abonnement au service de l'eau et ne peut concerner qu'un seul domicile dont l'adresse ne peut être modifiée.

2.06 Prestataire agréé

Professionnel missionné par l'Assureur pour intervenir chez le bénéficiaire.

2.07 Intervention

Opération par laquelle un prestataire se rend à l'adresse de l'habitation garantie pour effectuer un diagnostic avant de procéder au dépannage selon les modalités indiquées pour chacune des garanties objet du présent contrat.

2.08 Dépannage en urgence

Le dépannage en urgence consiste à rétablir le fonctionnement normal de l'installation couverte, ou de l'équipement ou matériel couverts en réparant ou remplaçant uniquement la section ou l'élément endommagé de l'équipement /matériel ou de l'installation.

Elle ne consiste pas en une mise aux normes de l'installation existante.

2.09. Délai de carence

Les garanties du contrat prennent effet après un **délai de carence de 30 jours** calendaires, calculés à compter de la date d'adhésion au contrat.

2.10 Nombre maximum d'interventions annuelles

Le nombre maximum d'interventions prises en charge par l'Assureur est de deux **interventions par an** pour l'ensemble des garanties sélectionnées.

2.11 Engorgement

Obstruction totale de l'évacuation des eaux usées présentant à court terme des risques évidents pour l'habitation.

2.12 Fuite d'eau

Ecoulement d'eau à débit constant présentant à court terme des risques évidents pour l'habitation. Il doit pouvoir être constaté visuellement.

Une facture d'eau élevée ou un compteur d'eau qui tourne lorsque tous les robinets sont fermés ne peuvent être considérés comme étant la preuve d'une fuite d'eau.

Article 3. Garantie d'assistance Plomberie intérieure

3.01 Périmètre d'intervention et événements couverts

Les installations de plomberie intérieure sont les installations et canalisations d'eau potable ou d'évacuation des eaux usées à l'intérieur de l'habitation. Sont couverts les fuites et les engorgements survenus sur les éléments suivants de l'installation de plomberie intérieure :

- Circuit d'alimentation d'eau potable
 - Fuite d'eau sur les canalisations (inclus les joints) jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménagers de l'habitation.
- Circuit intérieur d'évacuation des eaux usées
 - Fuite d'eau ou engorgement sur les canalisations y compris les joints situés sur ces canalisations.
 - Fuite ou engorgement sur la canalisation de trop-plein percé de baignoire, lavabo, bidet et évier et WC.
 - 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 d'arrêt de la chaudière et le joint ou le té de réglage des radiateurs de chauffage individuel.

3.02 Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les joints de canalisations intérieures d'alimentation et d'évacuation d'eau, les joints de sortie de cuvette de WC, les joints de chasse d'eau de WC, les joints de raccordement aux appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge), les robinets d'arrêt des appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge), les robinets d'arrêt intérieur d'alimentation générale d'eau, les robinets d'arrêt de chasse d'eau de WC, les robinets ou tés de réglage de chauffage individuel, les tuyaux de canalisation intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau, les siphons PVC ou métal, les tuyaux de canalisation de trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier, les tuyaux de circuit d'eau de chauffage individuel, les groupes de sécurité des ballons d'eau chaude et les robinets d'arrêt de la chaudière.

Article 4. Garantie d'assistance Plomberie extérieure

4.01 Périmètre d'intervention et événements couverts

Les installations de plomberie extérieure sont les canalisations d'eau potable ou d'évacuation des eaux usées dans la limite de l'habitation et de ses terrains attenants jusqu'au compteur d'eau (pour l'eau potable) ou jusqu'au raccordement au réseau collectif d'eaux usées (pour les eaux usées). Sont couvertes les fuites et les engorgements survenus sur les éléments suivants de l'installation de plomberie extérieure :

- Circuit d'alimentation d'eau potable
 - Fuite d'eau sur la canalisation.
 - Fuite sur joint de parcours de la canalisation.
 - Fuite sur robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau.
- Circuit d'évacuation des eaux usées
 - Fuite d'eau sur les canalisations extérieures.
 - Fuite sur joint de parcours des canalisations.
 - Engorgement des canalisations.

Dans le cas où l'événement garanti survient sur une portion de l'installation située sur un terrain faisant l'objet d'une servitude, le prestataire agréé n'interviendra qu'après signature d'une décharge de la part du bénéficiaire indiquant que ce dernier a réalisé les formalités nécessaires pour obtenir l'autorisation d'effectuer les réparations.

4.02 Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les robinets d'arrêt, les raccords, les tés, les joints et les tuyaux de canalisation d'alimentation et d'évacuation d'eau.

Article 5. Plafond de garantie

La garantie couvre l'intervention du prestataire agréé, tous frais inclus (pièces, déplacement et main d'œuvre) à concurrence de :

- 3000 € TTC par intervention sur les installations de plomberie à l'extérieur de l'habitation,
- 1000 € TTC par intervention sur les installations de plomberie à l'intérieur de l'habitation.

Article 6. Modalités d'intervention

L'Assureur procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès du bénéficiaire. Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance téléphonique vérifie que l'incident décrit est couvert et guide le bénéficiaire pour tenter de déterminer la nature du dysfonctionnement et si possible d'y remédier. Si ce télédiagnostic reste infructueux, l'Assureur organise le dépannage en urgence par un prestataire agréé et informe le bénéficiaire des modalités d'intervention du prestataire dans un délai de deux heures à partir de la fin de la communication téléphonique avec le bénéficiaire. Lors de l'intervention, le prestataire procède à un diagnostic visuel de l'installation, à la recherche de l'origine de l'incident, à la vérification que l'incident entre dans le périmètre d'intervention et que les montants évalués sont pris en charge par le présent contrat. En cas de dépassement du plafond de garantie, le prestataire informe le bénéficiaire et intervient uniquement si ce dernier donne son accord pour régler le complément, au dépannage ou au rétablissement du fonctionnement normal de l'installation, à la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.

Le prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour effectuer le dépannage. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses, dans les limites contractuelles. Ces pièces seront choisies afin de rétablir le fonctionnement normal de l'installation et pas nécessairement pour permettre un remplacement à l'identique. L'Assureur prend en charge les frais découlant de l'intervention du prestataire agréé (déplacement, pièces et main d'œuvre), à concurrence du plafond et du nombre d'interventions prévus au contrat.

Article 7. Exclusions

7.01 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance Plomberie Intérieure

Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assureur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit les fuites d'eau ou engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol, les fuites d'eau sur les appareillages sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier, WC, robinetterie, cumulus) et leur remplacement, toute intervention sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, chaudières, l'intervention sur les pompes, les détendeurs ou réducteurs de pression, les adoucisseurs d'eau, toute intervention sur les systèmes de climatisation.

7.02 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance Plomberie Extérieure

Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assureur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit toute intervention sur les éléments situés en

aval d'un robinet de puisage, les circuits d'arrosage, toute intervention sur les fosses septiques, les bacs à graisses, les systèmes d'épandages d'eaux usées, les drainages, les puisards, les réseaux d'évacuation des eaux pluviales, les gouttières, les chéneaux, les descentes, toute intervention sur les éléments situés avant compteur, toute intervention sur les compteurs d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située avant ce compteur, toute intervention sur les pompes, les réducteurs de pression, les détendeurs et les stations de relevage des systèmes d'évacuation des eaux usées.

Exclusions communes à toutes les garanties

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assureur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quel que titre que ce soit :

- tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du contrat,
- tout événement survenant dans un logement resté inoccupé plus de 60 jours consécutifs,
- les conséquences d'événements provoqués par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982,
- les dommages relevant de l'assurance construction obligatoire (loi n° 78-12 du 4 janvier 1978),
- les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,
- les dommages causés par des explosifs que le bénéficiaire peut détenir,
- les dommages matériels causés par l'eau, le gaz et l'électricité,
- toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau, de gaz ou d'électricité.
- les interruptions de fourniture d'eau consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution d'eau, de gaz ou d'électricité,
- les frais liés à une recherche de fuite d'eau.

Aménagements et embellissements

- la réfection des revêtements de sol ou ornements quels qu'ils soient lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à la canalisation et effectuer la réparation,
- tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.

Accessibilité et sécurité

- toute partie de l'installation couverte dont l'accès ne garantit pas la sécurité du prestataire, par exemple en présence d'amiante,
- les frais de réparation ou de remplacement si le prestataire missionné est dans l'incapacité de réparer les installations du fait de leur ancienneté ou de leur usure.

Défaut d'entretien ou faute

- toute défectuosité, dommage ou panne causé par une action intentionnelle ou dolosive, négligence, mauvaise utilisation ou intervention du bénéficiaire ou d'un tiers, incluant toute tentative de réparation non-conforme aux règles de la profession,
- toute installation qui n'a pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel.

Mise en conformité

- le remplacement d'une canalisation ou d'un élément de plomberie qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de l'installation de plomberie,
- tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par la modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession ou les instructions du fabricant.

Non-respect des recommandations

- les pannes répétitives causées par une non remise en état de l'installation suite à une première intervention,
- les frais encourus alors que le bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance.

En outre, ne donnent lieu ni à prise en charge, ni remboursement :

- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais engagés par le bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel.

Article 9. Conditions restrictives d'application en assistance plomberie

9.01 Cas de non-intervention

Aucune intervention ne sera effectuée dans le cadre du présent contrat s'il apparaît que l'incident se situe en dehors des conditions du contrat ou qu'il relève des exclusions indiquées dans les présentes conditions générales. Si le prestataire estime que l'état général de l'installation garantie ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il pourra limiter son intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'installation. Toutefois, le bénéficiaire et le prestataire restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais du bénéficiaire toute réparation nécessaire et non contractuelle. L'ensemble des frais de déplacement, main d'œuvre, et remplacement des pièces liées à cette réparation sont dans ce cas à la charge du bénéficiaire qui les réglera directement auprès du prestataire.

9.02 Limitation de responsabilité

L'Assureur ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance. L'Assureur ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

9.03 Circonstances exceptionnelles

L'engagement de l'Assureur repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

L'Assureur ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.

Article 10. Conditions générales d'application en assistance plomberie

10.01 Rédaction du bulletin d'intervention

Toute intervention de dépannage d'urgence donnera lieu à la rédaction d'un bulletin d'intervention signé par le bénéficiaire à qui un exemplaire sera remis. Le bulletin d'intervention comportera l'heure d'arrivée et de départ du prestataire, le motif et la durée de l'intervention, les prestations effectuées dans le cadre de l'intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas d'incidents hors du périmètre d'intervention, les motifs du refus d'intervention.

10.02 Garantie contractuelle

L'Assureur accorde au bénéficiaire une garantie contractuelle sur les malfaçons et les mauvaises exécutions des travaux (déplacement, pièces et main d'œuvre) à compter de la date d'intervention, uniquement pour les prestations effectuées par le prestataire mandaté dans le cadre d'une intervention matérialisée par le bulletin d'intervention.

La garantie contractuelle est de un an

Le désengagement de la canalisation d'eaux usées ne peut bénéficier de cette garantie. Pour mettre en œuvre cette garantie contractuelle, l'Assureur s'adressera au prestataire qui aura effectué l'intervention afin qu'il remédie à ses frais et dans les meilleurs délais, aux malfaçons liées à l'intervention.

10.03 Souscription-Résiliation-Validité des garanties

Le contrat prend effet à compter de son adhésion acceptée par la Semea, pour une période qui court jusqu'au 31 décembre qui suit cette adhésion. Au terme de cette période, l'adhésion se renouvelle ensuite par tacite reconduction par période d'une année. La résiliation du contrat peut être demandée à tout moment à la SEMEA par lettre recommandée. Elle prend effet à la fin du mois en cours. Les garanties cessent à l'expiration du semestre en cours à défaut de règlement de la cotisation du contrat. Elles cessent en outre de plein droit à la date de résiliation de l'abonnement au service de distribution d'eau auxquelles elles sont liées.

La cotisation est due par année entière, elle est prélevée sur les factures d'eau

10.04 Mise en jeu des garanties

L'Assureur s'engage à mobiliser tous les moyens nécessaires pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans la convention. Seules les prestations organisées par ou en accord avec l'Assureur sont prises en charge. L'Assureur intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux. La garantie doit être demandée à INTER PARTNER Assistance :

- au numéro de téléphone indiqué à l'assuré lors de la souscription
- par télécopie au **01 55 92 40 50**

10.05 Accord préalable

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues à la présente convention sans l'accord préalable de l'Assureur, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.

10.06 Déchéance des garanties

Le non-respect par le bénéficiaire de ses obligations envers l'Assureur en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus à la présente convention.

10.07 Cotisation

La cotisation d'adhésion au contrat variera au 1^{er} janvier de chaque année selon la variation des prix à la consommation Série hors tabac-Ensemble des ménages-France entière.

La cotisation est due par année entière, elle est prélevée sur les factures d'eau.

Article 11. Cadre juridique

11.01 Loi informatique et libertés

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales. Ces informations sont destinées à l'usage interne de l'Assureur, ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la passation, la gestion et l'exécution du contrat, dans la limite de leurs attributions respectives. Un défaut de réponse à la demande de communication de ces données entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention. Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, en s'adressant à INTER PARTNER Assistance - 6 rue André Gide - 92320 Châtillon.

11.02 Subrogation

L'Assureur est subrogé dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant à la présente convention, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution de la présente convention.

11.03 Prescription

Toutes actions dérivant de la présente convention sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

11.04 Litiges

Tout litige se rapportant à la présente convention et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties sera porté devant la juridiction compétente.

11.05 Autorité de Contrôle

INTER PARTNER Assistance est contrôlé par la Commission Bancaire et Financière des Assurances située au 10-14 Rue du Congrès 1000 Bruxelles - Belgique.

