



CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SEMEA DEPANNAGE HABITATION n°0801659

Présentation de votre adhésion au contrat d'assurance

Les présentes Conditions Générales constituent, avec le Bulletin d'adhésion, votre adhésion au Contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative (ci-après dénommé le « **Contrat** »).

Ce Contrat est :

- Souscrit par, **SPL SEMEA** société anonyme par conseil d'administration au capital de 2.099.250 euros, au Registre du Commerce et des Sociétés de ANGOULEME sous le numéro 338.489.362, dont le siège social est situé 2, Rue du Colonel Bernard Lelay Logis de Lunesse - 16000 ANGOULEME,
- Distribué et géré par **Jean-Baptiste BORDE**, société exerçant une activité de courtage d'assurance, immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07014282 (www.orias.fr), et au Registre du Commerce et des Sociétés de CLERMONT FERRAND sous le numéro 381.316.678, dont le siège social est situé 20, Boulevard de Saix - 63000 CLERMONT FERRAND. La distribution est effectuée via **SPL SEMEA**, immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 21.002.583 (www.orias.fr), en sa qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance (MIA) de Jean-Baptiste BORDE,
- Couvert par **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 (BNB) sous le numéro 0487, immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415.591.055 dont le siège social est située 166 Avenue Louise - 1050 Ixelles - Bruxelles Capitale - Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316.139.500 et située 6, rue André Gide - 92320 CHATILLON. Ci-après dénommée « **AXA Assistance** ».

Seules les prestations organisées par ou en accord avec AXA Assistance sont prises en charge. L'organisation par l'Adhérent ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues au Contrat sans l'accord préalable d'AXA Assistance, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement. Le non-respect par l'Adhérent de ses obligations envers AXA Assistance en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus au Contrat.

L'Assureur s'engage à mobiliser tous les moyens nécessaires pour effectuer l'ensemble des garanties prévues au Contrat. Il intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux.

Article 1. Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par AXA Assistance, des garanties d'assistance dépannage et d'assurance au Domicile accordées aux Adhérents au Contrat dans les limites et conditions définies ci-après. Elles précisent le contenu, les conditions et modalités de mise en œuvre des garanties ainsi que les limites de couverture.

Avant l'adhésion au Contrat, l'Adhérent doit vérifier s'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques couverts par le présent Contrat.

Article 2. Définitions

Les mots et expressions avec une majuscule dans le corps du Contrat, ont le sens tel que défini ci-dessous :

- **Adhérent** : Toute personne physique, en sa qualité de locataire ou de propriétaire du Domicile, ayant adhéré au présent Contrat, nommément désigné sur le Bulletin d'adhésion.
- **Dépannage en urgence** : Le dépannage en urgence consiste en un rétablissement du 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 et ne consiste pas en une mise aux normes de l'installation existante.
- **Domicile / Habitation** : Le lieu de résidence, situé en France métropolitaine (hors Corse) et désigné à

MISE EN JEU DES GARANTIES

En cas d'événement nécessitant l'intervention d'AXA Assistance au titre du présent Contrat, l'Adhérent doit contacter les conseillers par téléphone au :

01 55 92 13 79

l'adresse déclarée par l'Adhérent ayant souscrit un abonnement d'eau avec SEMEA.

- La maison individuelle est constituée de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci (véranda, garage et toute autre annexe utilisée à des fins domestiques),
- Le terrain privé est constitué du jardin, de la terrasse et autre terrain attenant à l'habitation,
- L'appartement se définit comme l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, **à l'exclusion des parties communes.**

Chaque adhésion ne peut concerner qu'un seul Domicile dont l'adresse ne peut être modifiée.

Les multipropriétés en temps partagé, les mobile-homes et les locaux à usage locatif, commercial ou professionnel ne sont pas considérés comme faisant partie du Domicile.

- **Intervention :** Opération par laquelle un Prestataire agréé 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.
- **Prestataire agréé :** Professionnel référencé et missionné par l'Assureur pour intervenir au Domicile.

Article 3. Territorialité

Les garanties sont accordées en **France métropolitaine, hors Corse.**

Article 4. Garantie d'assistance Plomberie intérieure

4.1. Périmètre d'intervention et événements couverts

Par installation de plomberie intérieure, on entend : les canalisations d'eau se situant à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur. Pour les maisons individuelles n'étant pas équipées de robinet d'arrêt général intérieur, la limite est matérialisée à partir de la pénétration extérieure de la canalisation dans le mur de façade.

Par fuite d'eau, on entend : l'écoulement 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 anormalement 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.

Par engorgement, on entend : l'obstruction totale de l'évacuation des eaux usées présentant à court terme des risques évidents pour l'habitation.

Sont couvertes les fuites et les engorgements survenus sur les éléments suivants de l'installation :

Circuit intérieur d'alimentation d'eau :

- Fuite d'eau ou engorgement sur les canalisations y compris les joints situés sur ces canalisations jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménagers de l'habitation.

Circuit intérieur d'évacuation d'eau :

- 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.

4.2. Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- **joints de canalisations intérieures d'alimentation et d'évacuation d'eau,**
- **joint de sortie de cuvette de WC,**
- **joint de chasse d'eau de WC,**
- **joint de raccordement aux appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge),**
- **robinet d'arrêt des appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge),**
- **robinet d'arrêt intérieur d'alimentation générale d'eau,**
- **robinet d'arrêt de chasse d'eau de WC,**
- **robinet ou té de réglage de chauffage individuel,**
- **tuyau de canalisation intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau,**
- **siphon PVC ou métal,**
- **tuyau de canalisation de trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier,**

- **tuyau de circuit d'eau de chauffage individuel,**
- **groupe de sécurité des ballons d'eau chaude,**
- **robinet d'arrêt de la chaudière.**

4.3. Modalités d'intervention

L'Assureur procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès de l'Adhérent. Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance téléphonique vérifie que l'incident décrit est couvert et guide l'Adhérent 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 l'Adhérent des modalités d'intervention du prestataire dans un délai de deux heures à partir de la fin de la communication téléphonique avec l'Adhérent.

Lors de l'intervention, le prestataire procède à :

- un diagnostic visuel de l'installation,
- la recherche de l'origine de l'incident,
- 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 en informe l'Adhérent 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 de 1.000 euros**. Le nombre maximum d'interventions prises en charge par l'Assureur, de **deux (2) interventions par an**.

Au-delà du nombre d'interventions contractuelles par an, l'Assureur peut communiquer les coordonnées d'un prestataire agréé sur simple demande de l'Adhérent. **Le coût de l'intervention reste à la charge de l'Adhérent.**

4.4. 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 réducteurs de pression et les détendeurs, des adoucisseurs d'eau,**
- **toute intervention sur les systèmes de climatisation.**

Article 5. Garantie d'assistance Plomberie extérieure

Par installation de plomberie extérieure, on entend :

- Les canalisations d'alimentation générale en eau dans la limite de l'habitation et de ses terrains attenants et comprises entre la sortie du compteur d'eau et les robinets d'alimentation
- Les canalisations d'évacuation c'est à dire de collecte des eaux usées (toilettes, cuisine, salle de bains, vidange de machine) situées dans les limites de l'habitation et de ses terrains attenants jusqu'au raccordement au réseau collectif d'évacuation (égouts)

Par fuite d'eau, on entend : l'écoulement 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 anormalement 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.

Par engorgement, on entend : l'obstruction totale de l'évacuation des eaux usées présentant à court terme des risques évidents pour l'habitation.

Sont couvertes les fuites et les engorgements survenus sur les éléments suivants de l'installation :

Circuit d'alimentation d'eau :

- 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 d'eau :

- 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 de l'Adhérent indiquant que ce dernier a réalisé les formalités nécessaires pour obtenir l'autorisation d'effectuer les réparations en application des termes du Contrat.

5.1. Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- robinet d'arrêt,
- raccords,
- té et joints,
- tuyau de canalisation d'alimentation et d'évacuation d'eau.

5.2. Modalités d'intervention

L'Assureur procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès de l'Adhérent. Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance téléphonique vérifie que l'incident décrit est couvert et guide l'Adhérent 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 l'Adhérent des modalités d'intervention du prestataire dans un délai de deux heures à partir de la fin de la communication téléphonique avec l'Adhérent.

Lors de l'intervention, le prestataire procède à :

- un diagnostic visuel de l'installation,
- la recherche de l'origine de l'incident,
- 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 en informe l'Adhérent 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 de 3.000 euros**. Le nombre maximum d'interventions prises en charge par l'Assureur, de **deux (2) interventions par an**.

Au-delà du nombre d'interventions contractuelles par an, l'Assureur peut communiquer les coordonnées d'un prestataire agréé sur simple demande de l'Adhérent. **Le coût de l'intervention reste à la charge de l'Adhérent.**

5.3. 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 du 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 châteaux, les descentes,
- 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.

Article 6. Garantie d'assistance recherche de fuite d'eau

6.1. Périmètre d'intervention et Evènement générateur

Est couverte dans le cadre de cette garantie, la recherche de Fuite d'eau non visible, sur une canalisation d'alimentation ou d'évacuation d'eau, enterrée ou encastrée, du réseau de Plomberie privatif intérieure ou extérieure de l'Adhérent.

Par fuite d'eau, on entend : l'écoulement d'eau à débit constant présentant à court terme des risques évidents pour l'habitation.

On entend par réseau de plomberie privatif, l'Installation de plomberie intérieure et/ou extérieure telle que définie dans les garanties d'assistance « Article 4. Garantie d'assistance Plomberie intérieure » et/ou « Article 5. Garantie d'assistance Plomberie extérieure ».

6.2. Modalités d'intervention

L'Assureur procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès de l'Adhérent et organise l'intervention d'un prestataire agréé afin de localiser précisément l'origine de la fuite.

L'Assureur prend en charge les frais découlant de

l'intervention du prestataire agréé, à concurrence de 1.000 euros pour la Plomberie Intérieure et de 3.000 euros pour la Plomberie Extérieure.

6.3. Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance complémentaire Recherche de fuite d'eau

Outre les exclusions communes à toutes les garanties de l'Article 7, sont également 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 compteurs d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située avant ce compteur,
- la recherche de Fuite d'eau sur une canalisation qui relève d'une copropriété,
- les frais de remise en états des biens,
- les dommages matériels et immatériels causés suite à la détection de la Fuite d'eau.

Article 7. 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 quelque titre que ce soit :

- tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date d'adhésion au Contrat,
- tout événement survenant dans un logement resté inoccupé plus de soixante (60) jours consécutifs,
- les conséquences d'événements climatiques, d'orages, de la foudre, du gel, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements 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 l'Adhérent 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, d'électricité ou de gaz,
- les interruptions de fourniture d'électricité, d'eau ou de gaz consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution.

Aménagements et embellissements :

- la réfection des revêtements de sol ou des 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 de l'Adhérent ou d'un tiers, incluant toute tentative de réparation non-conforme aux règles de la profession,
- toute installation qui n'ont pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel.

Mise en conformité :

- le remplacement de canalisation, de câblage ou de circuit d'alimentation 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 électrique, de plomberie ou de gaz,
- 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 l'Adhérent 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 l'Adhérent pour la délivrance de tout document officiel.

Article 8. Modalités d'intervention générales

8.1. Rédaction du bulletin d'intervention

Toute intervention de dépannage d'urgence donnera lieu à la rédaction d'un bulletin d'intervention signé par l'Adhérent 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.

8.2. Garantie contractuelle

L'Assureur accorde à l'Adhérent une garantie contractuelle sur les malfaçons et les mauvaises exécutions des travaux uniquement, –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.

Dans le domaine de la plomberie, la garantie contractuelle est d'**un (1) an**.

Le désengorgement 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.

Article 9. Conditions restrictives d'application

9.1. Cas de non-intervention

S'il apparaît dans l'habitation que l'incident se situe en dehors des périmètres d'intervention ou relève des exclusions indiquées dans les présentes Conditions générales, aucune intervention ne sera effectuée dans le cadre du présent Contrat.

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 de garantie.

De plus, l'Adhérent et le prestataire restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Adhérent toute réparation nécessaire et non contractuelle. L'ensemble des frais de déplacement, main d'œuvre, et remplacement des pièces liées à cette réparation sont à la charge de l'Adhérent qui les réglera directement auprès du prestataire.

9.2. Sanction en cas de fausse déclaration

9.2.1. Fausse déclaration des éléments constitutifs du

risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de l'Adhérent l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du Contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

9.2.2. Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du Sinistre (date, nature, cause, circonstances ou conséquences) connus de l'Adhérent l'expose, en cas de mauvaise foi, à la déchéance de garantie.

9.3. Limitation de responsabilité

L'Assureur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Adhérent 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.

9.4. 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.

9.5. Sanctions et embargo

AXA Assistance ne sera pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA Assistance à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et

Article 10. Conditions générales d'application

10.1. Prise d'effet et durée de votre adhésion au Contrat

L'adhésion au Contrat prend effet au jour de signature du Bulletin d'adhésion par l'Adhérent, pour une **période d'un (1) an**. Au terme de cette période, sous réserve du paiement de la prime à échéance, l'adhésion est renouvelée pour la même durée, sans interruption de garantie.

10.2. Prise d'effet et durée des garanties

Les garanties prennent effet après un **délai de carence de trente (30) jours calendaires**, calculés à compter de la date de l'adhésion au Contrat. Elles sont acquises pendant une durée d'un **(1) an** à compter de la date d'adhésion au Contrat.

Les garanties cessent leur effet de plein droit, sans autre avis, à la date d'expiration ou de résiliation de l'adhésion au Contrat ou à la date de cession de l'abonnement d'eau avec SEMEA.

10.3. Droit de renonciation

- **Vente à distance**

En application de l'article L112-2-1 du Code des assurances, toute personne physique ayant conclu à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour renoncer, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Ce délai commence à courir soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu, soit à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions contractuelles, si cette dernière date est postérieure à la première. Le droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse de l'Adhérent avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation.

- **Pluralité d'assurance**

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, l'adhérent qui adhère à des fins non professionnelles à un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau

contrat.

- **Modèle de renonciation**

« Je soussigné M.....demeurantrenonce à mon adhésion au contrat N°.....souscrit auprès d'AXA Assistance, conformément à mes Conditions générales. A la date d'envoi de cette lettre, J'atteste n'avoir connaissance d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. Date. Signature. »

Adresse courrier: SPL SEMEA – 2 rue Bernard Lelay – CS92221 – 16022 Angoulême Cedex.

10.4. Cessation de l'adhésion au Contrat

L'Adhérent a la faculté de résilier le présent contrat à chaque échéance annuelle. Pour cela, il doit adresser à SEMEA une lettre, un email ou un écrit via tout autre support durable, au moins deux (2) mois avant la date d'échéance du Contrat. Le délai de résiliation court à partir de la date figurant sur le cachet de la poste ou de la date d'expédition de la notification.

Adresse courrier: SPL SEMEA – 2 rue Bernard Lelay – CS92221 – 16022 Angoulême Cedex.

AXA Assistance a aussi la possibilité de résilier le Contrat dans les cas suivants :

- A échéance, conformément à l'Article L 113-12 du Code des assurances, en notifiant la décision à l'Adhérent au moins deux (2) mois avant la date d'échéance du Contrat.
- Non-paiement des primes par l'Adhérent, conformément à l'Article L 113-3 du Code des assurances, dans les dix (10) jours de son échéance. La garantie sera suspendue trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure et le Contrat sera résilié dix (10) jours après l'expiration du délai de trente (30) jours.
- Après un sinistre à l'Article R 113-10 du Code des assurances, la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai d'un (1) mois à dater de la notification de la résiliation par AXA Assistance.
- Aggravation de risque, conformément à l'Article L 113-4 du Code des assurances, AXA Assistance a la faculté soit de dénoncer le Contrat, soit de proposer un nouveau montant de prime.
- Dans les autres cas prévus par le Code des assurances.

L'adhésion au Contrat cesse de plein droit au jour de cessation de l'abonnement d'eau avec SEMEA. Le prorata de prime allant de la date de cessation de l'abonnement d'eau à la prochaine échéance du présent contrat d'assurance, sera remboursé par SEMEA.

10.5. Paiement de la prime

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans le Bulletin d'adhésion sera réglée à la même échéance que la

facture d'abonnement d'eau dont elle constitue une partie, et selon les mêmes modalités de paiement.

Article 11. Cadre juridique

11.1 Protection des données personnelles

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant l'Adhérent sont collectées, utilisées et conservées par les soins de l'Assureur pour l'adhésion, la passation, la gestion et l'exécution du présent Contrat, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément à sa politique de protection des données personnelles telle que publiée sur son site internet.

Ainsi, dans le cadre de ses activités, l'Assureur pourra :

- a. Utiliser les informations de l'Adhérent ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions générales. En utilisant les services de l'Assureur, l'Adhérent consent à ce que l'Assureur utilise ses données à cette fin ;
 - b. Transmettre les données personnelles de l'Adhérent et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services de l'Assureur, au personnel de l'Assureur, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Adhérent, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;
 - c. Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Adhérent dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
 - d. Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
 - e. Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Adhérent, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et
 - f. Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services de l'Assureur et autres communications relatives au service clients.
 - g. Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.
- L'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, l'Assureur met en

œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale. Si l'Adhérent ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer en écrivant au : Délégué à la Protection des données - AXA Assistance - 6, rue André Gide - 92320 CHATILLON. Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com.

Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'union européenne, et en particulier les destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc.

Pour toute utilisation des données personnelles de l'Adhérent à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, l'Assureur sollicite son consentement. L'Adhérent peut revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, l'Adhérent reconnaît que l'Assureur peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce que l'Assureur utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Adhérent fournit à l'Assureur des informations sur des tiers, l'Adhérent s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

L'Adhérent peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité du site AXA Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si l'Adhérent souhaite connaître les informations détenues par l'Assureur à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse suivante : Délégué à la protection des données - AXA Assistance - 6, rue André Gide - 92320 CHATILLON. Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com.

L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

11.2 Subrogation

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

11.3 Prescription

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 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 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 (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les souscripteurs sont les ayants-droit de l'assuré décédé.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription visée ci-après :

- Toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- Tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- Toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur ;
- Tout recours à la médiation ou à la conciliation
- Lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

La prescription est également interrompue par :

- La désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- L'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

11.4 Réclamation et médiation

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties du Contrat, l'Adhérent peut s'adresser au : **AXA Assistance - Service Gestion Relation Clientèle - 6, rue André Gide - 92320 CHATILLON**. Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact.

L'Assureur s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai. Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Si un désaccord subsiste, l'Adhérent peut faire appel au Médiateur, personnalité indépendante en écrivant à l'adresse suivante : **La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09**. Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : www.mediation-assurance.org

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté à l'Adhérent pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

11.5 Loi applicable, langue du Contrat et règlement des litiges

L'interprétation et l'exécution du Contrat sont soumises au droit français. La langue du Contrat et des échanges entre les Parties en exécution du Contrat est le français. Tout litige se rapportant au Contrat et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties sera porté devant la juridiction compétente.

11.6 Autorité de Contrôle

Inter Partner Assistance est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique - TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles (www.bnb.be).

La succursale française d'IPA est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4, Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.