

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT IBERDROLA ASSISTANCE – N° 0803826

En vigueur au 1^{er} Juillet 2019

A QUOI CORRESPOND VOTRE CONTRAT D'ASSISTANCE IBERDROLA ASSISTANCE ?

Votre Contrat IBERDROLA ASSISTANCE est un Contrat d'assurance régi par le Code des assurances français.

QUI SONT LES ACTEURS/INTERVENANTS DE VOTRE CONTRAT IBERDROLA ASSISTANCE ?

Votre Contrat IBERDROLA ASSISTANCE est assuré par **INTER PARTNER Assistance (ci-après dénommée « AXA Assistance »)**, société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 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 dont le siège social est situé 6, rue André Gide 92320 Châtillon.

Votre Contrat IBERDROLA ASSISTANCE est souscrit par l'intermédiaire de **SPB, SAS** au capital de 1 000 000 euros, société de courtage en assurance immatriculée au registre des intermédiaires sous le numéro 7002642 (www.orias.fr), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés du Havre sous le numéro 305 109 779 et dont le siège social est situé 71, Quai Colbert - 76600 Le HAVRE.

Votre Contrat IBERDROLA ASSISTANCE est proposé par **IBERDROLA ENERGIE FRANCE** agissant en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance de **SPB**, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 6 037 000 euros, mandataire d'intermédiaire d'assurance immatriculé au registre des intermédiaires en assurances sous le numéro 19004220 (www.orias.fr), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 509 395 570 et dont le siège social est situé 16-18 rue de Londres -75009 PARIS.

DE QUOI EST COMPOSÉ VOTRE CONTRAT D'ASSISTANCE IBERDROLA ASSISTANCE ?

Votre Contrat IBERDROLA ASSISTANCE est composé :

- des présentes Conditions générales qui détaillent les garanties, leurs conditions de mise en œuvre et leurs limites, ainsi que le fonctionnement du Contrat ; et
- des Conditions particulières, qui personnalisent votre Contrat IBERDROLA ASSISTANCE avec les informations personnelles que vous avez communiquées au moment de la souscription et des éventuelles modifications apportées en cours d'exécution de celui-ci.

QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT IBERDROLA ASSISTANCE ?

Votre Contrat IBERDROLA ASSISTANCE a pour objet de vous apporter une aide d'urgence, selon l'option choisie.

L'option **ATOOUT PRIX ELEC** vous apporte une aide en cas de Panne d'électricité (afin de rétablir la fourniture en électricité de votre Habitation) et/ou en cas de Panne du Réfrigérateur.

L'option **ATOOUT PRIX GAZ** vous apporte une aide en cas de Fuite de gaz (afin de rétablir la fourniture en gaz de votre Habitation) et/ou en cas de dysfonctionnement de votre Chaudière.

QUELLES OPTIONS POUVEZ-VOUS SOUSCRIRE ?

Vous avez le choix de souscrire l'une ou l'autre ou les deux (2) options définies ci-dessous, qui vous permettent de bénéficier des garanties cochées :

| Options / Garanties | ATOOUT PRIX ELEC n°08033826 01 | ATOOUT PRIX GAZ n°08033826 02 |
|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Electricité | ✓ | |
| Gaz | | ✓ |
| Réfrigérateur | ✓ | |
| Chaudière | | ✓ |

QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER EN CAS DE SINISTRES ?

Pour bénéficier des garanties de votre Contrat IBERDROLA ASSISTANCE, vous devez contacter immédiatement **AXA Assistance** au :

0 805 982 705

24 heures sur 24 et 7 jours du 7, avant de prendre l'initiative d'avancer des frais. Toute intervention effectuée au titre de tout ou partie des garanties prévues au Contrat IBERDROLA ASSISTANCE sans l'accord préalable de l'assureur, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.

QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER EN CAS DE CHANGEMENT DE DOMICILE OU DE CHANGEMENT D'OPTION ?

En cas de déménagement ou si vous souhaitez changer d'option, vous devez contacter IBERDROLA par écrit à l'adresse suivante : **IBERDROLA**, 16-18 rue de Londres, 75009 Paris, France ou par email à serviceclients@iberdrola.fr. La prise d'effet des garanties de la nouvelle option est subordonnée au paiement de la première prime correspondante et assujéti au **délai de carence d'un mois**, dès lors que cette modification engendre une adjonction de garantie. Les garanties de l'ancienne option

cesseront leurs effets à la date de souscription de la nouvelle option.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Pour une meilleure compréhension, le(s) mot(s) ou expression(s) commençant par une majuscule ont la signification qui suit, dans les présentes Conditions générales :

- « **Assuré[s]** » : désigne le Souscripteur, son conjoint, son concubin ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ainsi que ses descendants au premier degré âgés de moins de 25 ans et fiscalement à charge, domiciliés en France.

- « **Assureur** » : désigne Axa Assistance.

- « **Catastrophe naturelle** » : phénomène tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics via un arrêté ministériel.

- « **Chaudière** » : Sont couverts les Chaudières à usage domestique, installés dans l'habitation et âgé de moins de dix (10) ans à la date d'installation, et d'une puissance égale ou inférieure à 70 kW. Organe générateur de chaleur dans une installation de chauffage utilisant un fluide caloporteur (en général l'eau).

- « **Conditions Générales** » : désigne les présentes Conditions générales faisant partie intégrante du Contrat.

- « **Conditions Particulières** » : désigne les Conditions particulières faisant partie intégrante du Contrat.

- « **Contrat** » : désigne le présent contrat d'assistance composé des Conditions générales et des Conditions particulières.

- « **Délai de carence** » : Période pendant laquelle les garanties ne sont pas applicables. Le délai de carence court pendant une période d'un (1) mois à compter de la Date de la Souscription.

- « **Délégué à la Protection des Données** » désigne toute personne physique chargée de mettre en œuvre la conformité au Règlement européen sur la protection des données au sein de l'organisme qui l'a désignée s'agissant de l'ensemble des traitements mis en œuvre par cet organisme.

- « **Domicile** » : lieu de résidence principale et habituelle du Souscripteur tel que déclaré sur les Conditions particulières. Il est situé en France. Chaque adhésion ne peut concerner qu'un seul Domicile dont l'adresse ne peut être modifiée.

- « **Données à caractère personnel** » désigne toute information permettant d'identifier directement ou indirectement une personne

physique (notamment à l'aide d'un identificateur ou d'un ou plusieurs facteurs qui lui sont propres y compris le nom, le prénom, l'adresse postale, le numéro de téléphone ou l'adresse mail). Les Données à caractère personnel incluent les Données à caractère personnel relatives aux clients, employés et/ou représentants du Responsable de Traitement.

- « **Force Majeure** » : événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, qui empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

- « **Fuite d'eau** » : désigne un écoulement d'eau à débit constant sur l'installation de plomberie reliée à la Chaudière, visible à l'œil nu et qui résulte d'une action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante de l'Assuré et qui présente à court terme des risques évidents pour l'Habitation.

- « **Fuite de gaz** » : échappement de gaz d'origine accidentelle sur l'installation intérieure de gaz présentant à court terme des risques pour l'Habitation. Une facture de gaz anormalement élevée ne peut être considérée comme la preuve d'une Fuite de gaz.

- « **France** » : France métropolitaine (hors îles).

- « **Garantie Chaudière** » : désigne la garantie décrite à l'article 5 des Conditions générales.

- « **Garantie Electricité** » : désigne la garantie décrite à l'article 2 des Conditions générales.

- « **Garantie Réfrigérateur** » : désigne la garantie décrite à l'article 4 des Conditions générales.

- « **Garantie Gaz** » : désigne la garantie décrite à l'article 3 des Conditions générales.

« **Habitation** » : désigne le local principal à usage d'habitation de l'Assuré (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit), situé à l'adresse du Domicile indiquée par l'Assuré à AXA Assistance. L'adresse doit être située en France et être desservie par une voie carrossable. **N'est pas considérée comme une Habitation au sens du Contrat toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier provisoire ainsi que toute installation faisant partie du domaine public tel que défini à l'article L2111-1 du Code Général de la propriété des personnes publiques.** Chaque souscription ne peut concerner qu'une unique Habitation.

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).

L'appartement se définit comme l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, à l'exclusion des parties communes.

Il est expressément précisé que les multipropriétés en temps partagé, les mobiles homes et les locaux à usage locatif, commercial ou professionnel ne

sont pas considérés comme faisant partie de l'Habitation.

- « **Installation électrique intérieure** » : Installation individuelle privative d'électricité à 220 volts de l'Assuré située dans l'Habitation. L'installation individuelle privative d'électricité de l'Assuré se situe à l'aval du branchement, aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office.

- « **Installation intérieure de gaz** » : désigne l'installation individuelle privative de gaz de l'Assuré située dans l'Habitation et destinée à son usage privatif. L'installation individuelle privative de gaz de l'Assuré se situe à l'aval du compteur général d'alimentation en gaz et jusqu'aux points de raccordements des appareils alimentés en gaz.

- « **Intervention** » : opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse du Domicile pour effectuer un diagnostic portant, selon la garantie souscrite, sur une Panne d'électricité, une Panne du Réfrigérateur, une Panne de la Chaudière, une Fuite d'eau, une Fuite de gaz, avant de procéder à un dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées dans les Conditions générales.

- « **Panne d'électricité** » : dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure provoquant une interruption de fourniture en électricité.

- « **Panne du Réfrigérateur** » : Toute altération du bon fonctionnement du Réfrigérateur assuré et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou plusieurs composants du réfrigérateur, ayant pour origine un phénomène aléatoire interne à l'appareil garanti.

- « **Panne de la Chaudière** » : dysfonctionnement survenu sur la Chaudière provoquant son interruption ou empêchant son fonctionnement de façon sécurisée.

- « **Prestataire** » : désigne le professionnel intervenant dans le domaine de l'électricité, de la plomberie, du gaz auquel AXA Assistance fait appel pour intervenir en cas d'évènement couvert.

- « **Réfrigérateur** » : désigne le(s) réfrigérateur(s) du/des Assuré(s) présent dans l'Habitation.

- « **Responsable de Traitement** » : désigne toute entité juridique qui détermine les moyens et finalités du Traitement des Données à caractère personnel.

- « **Responsable conjoint du Traitement** » : signifie qu'AXA Assistance et IBERDROLA agissent en tant que Responsables conjoints du Traitement en vertu du présent Accord et s'accordent pour partager leurs responsabilités en matière de protection des Données à caractère personnel. Pour ce faire, les Parties ont organisé le partage des responsabilités.

- « **Souscripteur** » : désigne la personne physique agissant en dehors de son activité

professionnelle et nommément désignée comme telle dans les Conditions particulières. Le Souscripteur s'engage à payer les primes afférentes au Contrat.

- « **Tiers** » : toute personne n'ayant pas la qualité d'Assuré et non représentée au Contrat.

ARTICLE 2. GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRICITE

La Garantie Electricité est acquise lorsque l'Assuré a souscrit l'Option ATOUT PRIX ELEC.

La Garantie Electricité consiste, en cas de Panne d'électricité affectant l'Installation électrique intérieure de l'Assuré, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.

2.1 Télédagnostic

AXA Assistance met à disposition des Assurés un numéro d'appel dédié : **0 805 982 705**

. Ce service d'assistance téléphonique permet d'obtenir un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par l'Assuré concernant la Panne d'électricité et l'Installation électrique intérieure.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter de rétablir l'électricité ou, à défaut, d'isoler le secteur de la Panne.

2.2 Plafond d'Intervention

L'intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre - est garantie **dans la limite de 500 € TTC par Intervention avec un nombre illimité d'Interventions par an.**

Si il résulte des constatations faites par le Prestataire que l'Intervention n'est pas garantie car hors du périmètre de la Garantie Electricité ou exclue, l'Assuré et le Prestataire restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

2.3 Intervention dans l'Habitation

2.3.1 Délais d'Intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédagnostic est infructueux, AXA Assistance informe les Assurés dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'Intervention d'un Prestataire. En cas d'urgence, AXA Assistance fait le nécessaire pour que l'Intervention sur place soit réalisée dans la demi-journée ouvrée qui suit la fin de la conversation téléphonique avec l'Assuré, en fonction des disponibilités de ce dernier, soit :

- En cas d'appel entre 8h00 et 16h00, l'Intervention aura lieu dans les 3 heures qui suivent l'appel de l'Assuré ;
- En cas d'appel entre 16h00 et 20h00, l'Intervention aura lieu le lendemain matin entre 8h00 et 12h00 ;
- En cas d'appel entre 20h00 et 8h00, l'Intervention aura lieu dans l'après-midi, entre 12h00 et 20h00.

2.3.2 Modalité de réalisation des Interventions

Le Prestataire procède à :

- un diagnostic visuel de l'Installation intérieure électrique ;
- une recherche de la Panne d'électricité ;
- une vérification afin de s'assurer que la Panne électrique entre dans le périmètre de la Garantie Electricité, qu'elle ne fait pas l'objet d'une exclusion ou que les montants évalués pour effectuer le dépannage sont couverts intégralement par la Garantie Electricité. En cas de risque de dépassement du Plafond d'Intervention défini à l'article 2.2, il en informe l'Assuré ;
- l'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de l'appareil électrique défectueux.

Lors de l'Intervention, le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, **dans la limite du plafond d'Intervention défini à l'article 2.2.**

Dans le cas où le coût de l'Intervention dépasserait le plafond de prise en charge défini à l'article 2.2, le montant excédentaire resterait à la charge de l'Assuré.

À la fin de chaque Intervention, le Prestataire facture à l'Assuré les montants excédentaires. L'Assuré s'acquitte alors directement de cette facture auprès du Prestataire.

Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture d'électricité ou la mise en sécurité des Habitations, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention. Ces pièces dont le remplacement est garanti sont les suivantes : les fusibles et porte-fusibles, les appareillages de base (interrupteur de commande, les prises monophasées, les prises triphasées et câbles dans la limite de 10 mètres), disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel **à l'exclusion de toute autre pièce.**

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées seront remplacées par des pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation électrique intérieure.

Si le Prestataire estime que l'état général de l'Installation électrique ne peut assurer une sécurité suffisante, il peut limiter son

Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation électrique intérieure. De même, si l'état général de l'Installation ne permet pas au Prestataire de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.

2.3.3 Rédaction du bulletin d'Intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en deux (2) exemplaires originaux signés par l'Assuré et le Prestataire et dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, la durée de l'Intervention, le diagnostic de la Panne d'électricité, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Panne non garanties ou exclues, les motifs du refus de l'Intervention.

2.3.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution de la Garantie Electricité bénéficient d'une garantie de trois (3) mois – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention.

2.4 Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance électricité

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, sont exclues de la Garantie Electricité les Interventions :

- **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, faux plafonds, cloisons) pour accéder aux éléments des Installations électrique intérieure ;**
- **Pour des Pannes consécutives à une insuffisance de la puissance souscrite par les Assurés ;**
- **Pour des Pannes affectant des Installations faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par le CONSUEL (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'électricité) ;**
- **Pour des Pannes affectant une Installation électrique intérieure ne permettant pas au Prestataire de procéder à l'Intervention en toute sécurité ;**
- **Pour des installations électriques raccordées à une pompe utilisée pour un bassin (piscine, plan d'eau, aquarium etc.) ;**
- **Pour les conséquences d'une combustion (avec ou sans flamme) ou d'une explosion ;**
- **Pour des Pannes causées ou provoquées par une Catastrophe naturelle faisant**

l'objet de la procédure visée par la loi n°82-600 du 13 juillet 1982 ;

- **Pour des Pannes d'électricité couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978) ;**
- **Pour des Pannes ayant pour origine une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité ;**
- **Pour des Pannes répétitives causées par une non remise en état de l'Installation électrique à la suite d'une première Intervention.**

ARTICLE 3. GARANTIE D'ASSISTANCE GAZ

La Garantie Gaz est acquise lorsque le Souscripteur a souscrit l'Option ATOUT PRIX GAZ.

La Garantie Gaz consiste, en cas de Fuite de gaz affectant l'Installation intérieure de gaz de l'Assuré, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.

Dès la suspicion de la Fuite de gaz, l'Assuré doit immédiatement et impérativement faire intervenir la compagnie de distribution de gaz ou les services de secours qui procéderont à la mise en sécurité de l'Installation intérieure de gaz.

3.1 Télédagnostic

AXA Assistance met à disposition des Assurés un numéro d'appel dédié : **0 805 982 705**. Ce service d'assistance téléphonique permet d'obtenir un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par l'Assuré concernant la Fuite de gaz.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter de rétablir le gaz ou, à défaut, d'isoler le secteur de la Fuite de gaz.

3.2 Plafond d'Intervention

L'intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre - est garantie **dans la limite de 500 € TTC par Intervention avec un nombre illimité d'Interventions par an.**

S'il résulte des constatations faites par le Prestataire que l'Intervention n'est pas garantie car hors du périmètre de la Garantie Gaz ou exclue, l'Assuré et le Prestataire restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

3.3 Périmètre de la Garantie Gaz

La Garantie Gaz couvre exclusivement les Fuites de gaz survenues :

- Sur les canalisations intérieures d'alimentation en gaz,
- Sur le flexible de raccordement des appareils alimentés en gaz,
- Sur le robinet (joint inclus) d'arrêt de la canalisation d'alimentation générale,
- Sur le robinet (joint inclus) de raccordement aux appareils alimentés en gaz,
- Sur le robinet (joint inclus) de raccordement aux appareils de chauffage au gaz.

3.4 Intervention dans l'Habitation

3.4.1 Délais d'Intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédiagnostic est infructueux, AXA Assistance informe les Assurés dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'Intervention d'un Prestataire.

En cas d'urgence, AXA Assistance fait le nécessaire pour que l'Intervention sur place soit réalisée dans la demi-journée ouvrée qui suit la fin de la conversation téléphonique avec l'Assuré, en fonction des disponibilités de ce dernier, soit :

- En cas d'appel entre 8h00 et 16h00, l'Intervention aura lieu dans les 3 heures qui suivent l'appel de l'Assuré ;
- En cas d'appel entre 16h00 et 20h00, l'Intervention aura lieu le lendemain matin entre 8h00 et 12h00 ;
- En cas d'appel entre 20h00 et 8h00, l'Intervention aura lieu dans l'après-midi, entre 12h00 et 20h00.

3.4.2 Modalités de réalisation des Interventions

Le Prestataire procède à :

- Un diagnostic visuel de l'Installation intérieure de gaz,
- La recherche de la Fuite de gaz,
- La vérification que la Fuite de gaz entre dans le périmètre de la Garantie Gaz, qu'elle ne fait pas l'objet d'une exclusion ou que les montants évalués pour effectuer le dépannage sont couverts intégralement par la Garantie Gaz. En cas de risque de dépassement du Plafond d'Intervention défini à l'article 3.2, il en informe les Assurés,
- L'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de la canalisation défectueuse.

Lors de l'Intervention, le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage,

dans la limite du plafond défini à l'article 3.2.

Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture de gaz ou la mise en sécurité des Habitations, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention. Ces pièces dont le remplacement est garanti sont les joints de canalisations intérieures d'alimentation en gaz, les robinets d'arrêt, les flexibles de raccordement **à l'exclusion de toute autre pièce.**

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées seront remplacées par des pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation intérieure de gaz.

Si le Prestataire estime que l'état général de l'Installation intérieure de gaz ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation intérieure de gaz. De même, si l'état général de l'Installation ne permet pas au Prestataire de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.

3.4.3 Rédaction du bulletin d'Intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en deux (2) exemplaires originaux signés par l'Assuré et le Prestataire dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, la durée d'Intervention, le diagnostic de la Fuite de gaz, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Fuite de gaz non garantie ou exclue, les motifs du refus de l'Intervention.

3.4.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution de la Garantie Gaz bénéficient d'une garantie contractuelle de trois (3) mois – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention.

3.5 Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance électricité

Sont exclues de la Garantie Gaz les Interventions :

- **Causées par un gaz défectueux,**
- **Sur les appareils alimentés en gaz, les citernes de gaz et leurs canalisations, les bouteilles de gaz et les détendeurs ;**
- **Sur les Installations non conformes ;**
- **Sur les flexibles non conformes ou dont la date de péremption est dépassée ;**
- **Pour des Fuites de gaz causées ou provoquées intentionnellement par le cuisiniste qui installe la cuisine, l'Assuré ou avec sa complicité, ou provoquées par**

le non-paiement des factures à l'entreprise de distribution de gaz ;

- **Pour des Fuites de gaz causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;**
- **Pour des Fuites de gaz couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978) ;**
- **Pour des Fuites de gaz ayant pour origine une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport de gaz ;**
- **Pour des Fuites de gaz répétitives causées par une non-remise en état de l'Installation intérieure de gaz à la suite d'une première Intervention ;**
- **Pour des Fuites de gaz survenues après que la compagnie de distribution de gaz ait averti l'Assuré de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de Fuites de gaz ;**
- **Le remplacement de canalisation ou de circuit d'alimentation ou de l'ensemble de l'Installation en gaz qui découle d'une mise en conformité avec les dispositions légales ou réglementaires.**

ARTICLE 4. GARANTIE D'ASSISTANCE REFRIGERATEUR

La Garantie Réfrigérateur est acquise lorsque le Souscripteur a souscrit l'Option ATOUT PRIX ELEC.

Cette Garantie Réfrigérateur consiste, en cas de Panne du Réfrigérateur, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.

4.1 Télédiagnostic

AXA Assistance met à disposition des Assurés un numéro d'appel dédié : **0 805 982 705**. Ce service d'assistance téléphonique permet d'obtenir un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par l'Assuré concernant la Panne électrique et l'Installation électrique intérieure.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter de rétablir l'électricité ou, à défaut, d'isoler le secteur de la Panne.

4.2 Plafond d'Intervention

L'Assureur prend en charge les frais découlant de l'Intervention du Prestataire agréé **à concurrence de 200€ TTC par Intervention avec un nombre illimité d'Interventions par an.**

S'il résulte des constatations faites par le Prestataire que l'Intervention n'est pas garantie car hors du périmètre de la Garantie

Réfrigérateur ou exclue, l'Assuré et le Prestataire restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

4.3 Appareil garanti et événements couverts

Est un appareil garanti le Réfrigérateur se trouvant dans l'habitation de l'Assuré, âgé de moins de 7 ans et dont la puissance est inférieure ou égale à 36 kVA.

Est un événement couvert, la Panne du réfrigérateur tel que défini à l'Article 1.

Est considérée comme sinistre, toute panne répondant à la définition ci-dessus dûment constatée par le Prestataire agréé, survenue après expiration de la garantie constructeur et/ou distributeur et avant la limite d'âge de l'appareil garanti décompté entre la date d'achat figurant sur la facture et la date de déclaration du sinistre, à l'exclusion de tout autre dommage.

4.4 Procédure de déclaration

Lors de l'appel pour déclarer le sinistre, l'Assuré devra se munir des informations suivantes : la date d'achat, la marque de l'appareil garanti, la référence, la gamme de l'appareil garanti et la nature du dysfonctionnement de l'appareil garanti.

Afin que le sinistre soit pris en charge, l'Assuré devra adresser à AXA Assistance par mail ou courriel une copie de la facture d'achat de l'appareil garanti attestant du paiement de l'appareil garanti et la copie des Conditions particulières « ATOUT PRIX ELEC ». AXA Assistance se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

4.5 Intervention dans l'Habitation

4.5.1 Délais d'Intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédiagnostic est infructueux, AXA Assistance informe les Assurés dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'Intervention.

En cas d'urgence, AXA Assistance fait le nécessaire pour que l'Intervention sur place soit réalisée dans la demi-journée ouvrée qui suit la fin de la conversation téléphonique avec l'Assuré, en fonction des disponibilités de ce dernier, soit :

- En cas d'appel entre 8h00 et 16h00, l'Intervention aura lieu dans les 3 heures qui suivent l'appel de l'Assuré ;
- En cas d'appel entre 16h00 et 20h00, l'Intervention aura lieu le lendemain matin entre 8h00 et 12h00 ;

- En cas d'appel entre 20h00 et 8h00, l'Intervention aura lieu dans l'après-midi, entre 12h00 et 20h00.

Si le Prestataire agréé ne peut pas réparer l'appareil garanti au Domicile de l'Assuré, l'Assureur organise et prend en charge les frais de transport - aller-retour - de l'appareil garanti chez celui-ci.

Lors de l'Intervention, le Prestataire agréé procède à la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.

4.5.2 Modalités d'intervention

L'Assureur procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès de l'Assuré. Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance téléphonique vérifie que l'incident décrit par l'Assuré ainsi que le type d'appareil sont bien couverts et guide l'Assuré pour tenter de déterminer la nature du dysfonctionnement et si possible d'y remédier.

L'Assuré s'engage à donner à l'Assureur toutes les informations nécessaires au télédiagnostic dont notamment la marque de l'appareil garanti, la référence, la gamme de l'appareil garanti et la nature du dysfonctionnement.

L'Assuré se munira de préférence de sa facture d'achat lors de l'appel afin de faciliter la prise en charge de la panne par l'Assureur. Ces informations étant nécessaires à la mise en œuvre des garanties, si l'Assuré refusait de les donner, l'Assureur pourrait être dans l'impossibilité d'exécuter la Garantie Réfrigérateur.

Si ce télédiagnostic est infructueux et confirme la nécessité d'une Intervention, l'Assuré transmet à l'Assureur par e-mail ou courrier, la facture d'achat du matériel garanti et toute autre pièce justificative que l'Assureur jugera nécessaire.

L'Assureur prend en charge les frais découlant de l'Intervention du Prestataire agréé à concurrence du plafond établi à l'article 4.2.

4.5.3 Rédaction du bulletin d'Intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en deux (2) exemplaires originaux signés par l'Assuré et le Prestataire dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, la durée d'Intervention, le diagnostic de la Fuite de gaz, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Fuite de gaz non garantie ou exclue, les motifs du refus de l'Intervention.

4.5.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution de la Garantie Réfrigérateur bénéficient d'une garantie contractuelle de trois (3) mois – déplacement, pièces et main

d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention.

4.6 Exclusions spécifiques à la Garantie Réfrigérateur

Au titre de la Garantie Réfrigérateur, 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 appareils et/ou matériels destinés aux professionnels et/ou à usage professionnel, et ce, même si lesdits appareils sont installés et utilisés au Domicile de l'Assuré,
- Les appareils dits « nomades », c'est-à-dire les appareils pouvant fonctionner de manière autonome sans raccordement au secteur,
- Les accessoires ou périphériques,
- Les consommables et pièces d'usure définis comme tels dans le livret d'entretien du constructeur, tels que : ampoules, lampes, filtres, fusibles, joints de porte, courroies, tuyaux de vidange, flexibles, saphirs, diamants, tête de lecture laser, têtes de lecture et/ou d'enregistrement, d'effacement ou de pré-magnétisation,
- Les appareils pour lesquels la facture d'achat ne peut pas être présentée lors de chaque intervention, ou encore lorsque ce document est raturé et/ou illisible,
- Les appareils dont le numéro et/ou les références sont enlevés, modifiés ou illisibles.

Par ailleurs, la Garantie Réfrigérateur ne couvre pas les dommages ou frais :

- Résultant des modifications ou améliorations apportées par l'Assuré ou le constructeur,
- Résultant d'une réparation de fortune ou provisoire et des éventuelles aggravations du dommage initial pouvant en résulter,
- Engageant la responsabilité d'un tiers pouvant être tenu pour responsable du dommage (fabricant, fournisseur ou toute autre personne),
- Liés à toute modification ou action de rappel à l'initiative et relevant du constructeur,
- Résultant du non-respect des prescriptions et préconisations du constructeur (en terme d'installation, de branchement, de manipulation, d'utilisation, d'entretien etc.) définies dans la notice d'utilisation remise par le vendeur lors de l'achat,
- Résultant d'une utilisation abusive et/ou non-conforme aux directives du constructeur ou de l'utilisation de

périphériques, d'accessoires ou de consommables inadaptés,

- Ayant pour origine un élément extérieur à l'appareil (foudre, choc, chute, gel, incendie, explosion, inondations, fluctuation du courant, humidité, chaleur excessive),
- Ayant pour origine la corrosion, l'usure et/ou la détérioration graduelle de l'appareil et de ses composants,
- Tout préjudice lié à la perte de jouissance de l'appareil garanti,
- Tout préjudice d'ordre esthétique n'entrant pas dans le bon fonctionnement de l'appareil, sauf si lesdits dommages sont la conséquence d'un événement couvert par la Garantie Réfrigérateur,
- Le contenu (périssable ou non) de l'appareil qui aurait été endommagé,
- Les frais (pièces, main d'œuvre, déplacement et transport) et conséquences relatifs à un événement non couvert, ou à une panne non constatée par un Prestataire agréé par l'Assureur, ou encore à une prestation organisée sans son accord préalable,
- Les frais de réglage accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil ainsi que les vérifications, nettoyages, réglages et essais non-consécutifs à un événement garanti.

ARTICLE 5. GARANTIE D'ASSISTANCE CHAUDIERE

La Garantie Chaudière est acquise lorsque le Souscripteur a souscrit l'Option ATOUT PRIX GAZ

La Garantie Chaudière consiste, en cas de Panne de la Chaudière, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.

5.1 Télédagnostic

AXA Assistance met à disposition des Assurés un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique permet d'obtenir un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par l'Assuré concernant la Panne de la Chaudière.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour isoler le secteur de la Panne de la chaudière.

5.2 Plafond d'Intervention

L'Assureur prend en charge les frais découlant de l'Intervention du Prestataire agréé à concurrence de 200€ TTC par Intervention avec un nombre illimité d'Interventions par an.

S'il résulte des constatations faites par le Prestataire que l'Intervention n'est pas garantie car hors du périmètre de la Garantie Chaudière ou exclue, l'Assuré et le Prestataire restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

5.3 Appareils garantis et événements couverts

Sont couverts les chaudières de moins de 10 ans (suivant la date d'installation) agréés en France par la norme NF, à usage domestique et ne bénéficiant plus d'aucune garantie (légale, constructeur ou distributeur), situées au Domicile de l'Assuré, utilisant les combustibles fiouls ou gazeux et dont la puissance est inférieure ou égale à 70 kW.

L'Assuré doit pouvoir justifier d'un contrat d'entretien annuel obligatoire conformément à la norme AFNOR NF X50-010 ou NF X50-011.

Ce contrat ainsi que la facture d'installation de la Chaudière doivent être présentés au Prestataire agréé lors de toute Intervention.

Sont couverts les incidents ou dysfonctionnements suivants, survenant de façon accidentelle et provoquant l'interruption de l'appareil et/ou son fonctionnement non sécurisé.

Chaudière à gaz :

- Dysfonctionnement du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil),
- Défaillance de la pompe (si incorporé dans l'appareil),
- Dysfonctionnement des organes de régulation (si incorporés dans l'appareil),
- Dysfonctionnement des dispositifs de sécurité de l'appareil,
- Dysfonctionnement de la sécurité de la ventilation mécanique contrôlée de la Chaudière (si incorporée à l'appareil),
- Dysfonctionnement des débits de gaz et réglage,
- Dysfonctionnement des systèmes électriques.

Chaudière au fioul :

- Défaillance d'un organe du brûleur,
- Dysfonctionnement du gicleur,
- Dysfonctionnement des dispositifs de sécurité,
- Défaillance des flexibles d'alimentation fioul.

5.4 Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge par l'Assureur sont des pièces garanties par le fabricant, de manière à ce que l'appareil reste conforme à la définition du produit par le constructeur.

5.5 Modalités d'intervention

L'Assureur procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès de l'Assuré. Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance

téléphonique vérifie que l'incident décrit et le type d'appareil sont couverts et guide l'Assuré pour tenter de déterminer la nature du dysfonctionnement et si possible d'y remédier.

Si ce télédagnostic est infructueux, l'Assureur organise le dépannage en urgence par un Prestataire agréé et informe l'Assuré des modalités d'intervention du Prestataire dans un délai de deux (2) heures à partir de la fin de la communication téléphonique avec l'Assuré.

Lors de l'Intervention, le Prestataire agréé 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 Contrat,
- 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 agréé 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'appareil et pas nécessairement pour permettre un remplacement à l'identique.

Dans le cas où la dernière visite d'entretien annuel obligatoire date de plus de 12 mois, la réparation d'urgence se limitera à une mise en sécurité de l'installation.

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en deux (2) exemplaires originaux signés par l'Assuré et le Prestataire et dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, la durée de l'Intervention, le diagnostic de la Panne de la Chaudière, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Panne non garanties ou exclues, les motifs du refus de l'Intervention.

5.6 Exclusions spécifiques à la Garantie Chaudière

Au titre de la Garantie Chaudière, 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 chauffe-eaux et les chauffe-bains,
- Les radiateurs,
- Les dommages relevant de l'assurance construction obligatoire (loi n° 78-12 du 4 janvier 1978),
- 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,
- Les frais encourus alors que l'Assuré 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,
- 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, de chauffage ou de gaz,
- Les appareils pour lesquels les originaux des factures d'achat et factures d'installation ne peuvent être produits lors de l'intervention du Prestataire agréé,
- Toute intervention autre que la simple mise en sécurité de l'appareil dont la dernière visite d'entretien réalisée par un technicien agréé date de plus de 12 mois ou dont le carnet d'entretien n'est pas à jour ou n'est pas conforme aux prescriptions du fabricant,
- Les interventions lorsque le Prestataire agréé estime la chaudière non réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces,
- Toute intervention qui relève de l'entretien annuel obligatoire conformément aux normes AFNOR NF X50-10 ou NF X50-011,
- Les incidents liés à un dysfonctionnement des robinets détendeurs d'arrivée de gaz situés à l'extérieur de la chaudière,
- Toute intervention consécutive à un dommage ou rouille causé par une utilisation incorrecte d'un matériel d'entretien ou autres substances,
- Les coûts éventuels engagés pour accéder à la chaudière à la tuyauterie ou à son environnement,
- Le ramonage et les pièces des conduits de fumées ainsi que le pot de purge,
- La réparation de dommages causés par l'utilisation d'eau, de fioul ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeur grasse et/ou corrosives),

- L'intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau, corrosion ou eau dans la citerne, détartrage des batteries et des ballons d'eau chaude sanitaire,
- L'entretien et le dépannage des dispositifs extérieurs à la Chaudière (VMC, régulation, etc.),
- Toute intervention extérieure à la Chaudière sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation,
- L'intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la Chaudière,
- La réfection du briquetage de la Chaudière,
- La réfection des points de fixation,
- Toute intervention sur les cuves et ballons de réserve d'eau chaude des cumulus et des appareils,
- Toute intervention sur les vases d'expansion,
- Les pompes à chaleur,
- L'entartrage des appareils.

ARTICLE 6. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions spécifiques à chaque garantie, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'Intervention d'AXA Assistance, 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 de souscription du Contrat,
- Tout événement survenant dans un logement resté inoccupé plus de soixante (60) jours calendaires 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 conséquences d'effets nucléaires radioactifs,
- Les dommages causés par des explosifs que l'Assuré peut détenir,
- Les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif.

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 l'équipement ou à l'installation 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 agréé, 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'Assuré 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

- 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 à la suite d'une première Intervention.

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

- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Les frais engagés par l'Assuré pour la délivrance de tout document officiel.

ARTICLE 7. LIMITES DE RESPONSABILITE

La responsabilité d'AXA Assistance, de SPB ou d'IBERDROLA ne pourra être engagée en cas de dommages à caractère professionnel ou commercial subi par l'Assuré à la suite d'un incident ayant nécessité la mise en jeu des garanties du Contrat.

AXA Assistance ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention.

Enfin, la responsabilité d'AXA Assistance, d'IBERDROLA ou de SPB ne pourra être engagée en cas de retards ou empêchements dans l'exécution des garanties du Contrat, causés par une grève,

une émeute, un mouvement populaire, des repréailles, une restriction de la libre circulation, de sabotage, de terrorisme, de guerre civile ou étrangère, de dégagement de chaleur, d'irradiation ou d'effet de souffle provenant de la fission ou de la fusion de l'atome, de radioactivité ou de tout autre cas fortuit ou de Force majeure.

ARTICLE 8. FAUSSE DECLARATION

8.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

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'indemnité ou nullité du Contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

8.2 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 du Souscripteur et/ou de(s) l'Assuré(s) l'expose en cas de mauvaise foi à la déchéance des garanties du Contrat.

ARTICLE 9. PRIME

9.1 Débiteur de la prime

Le Souscripteur, tel que défini sur les Conditions particulières, s'engage à payer la prime d'assurance afférente aux garanties du Contrat.

9.2 Paiement de la prime

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans les Conditions particulières, est réglée mensuellement selon les mêmes modalités de règlement que celles qui figurent sur le contrat de fourniture d'énergie souscrit auprès d'IBERDROLA.

9.3 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les dix (10) jours calendaires qui suivent son échéance, une relance sera envoyée au Souscripteur par lettre recommandée. Si dans les trente (30) jours calendaires qui suivent son envoi, la(les) prime(s) ou la(les) fraction(s) de prime due n'est toujours pas payée, les garanties seront suspendues et si la prime n'est toujours pas réglée dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la date de suspension des garanties, AXA Assistance pourra résilier le Contrat.

9.4 Modification de la prime

AXA Assistance s'engage à informer le Souscripteur en cas de modification de la prime. Le Souscripteur pourra alors refuser cette modification et résilier le Contrat en adressant une lettre recommandée avec avis de réception à IBERDROLA à l'adresse précisée en préambule du Contrat dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception

par le Souscripteur de cette notification, le cachet de la poste faisant foi.

ARTICLE 10. VIE DU CONTRAT

10.1 Prise d'effet et durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de Souscription telle que définie à l'Article 1 et se renouvelle par tacite reconduction chaque année, sauf cessation dans l'un des cas prévus à l'article 10.6.

La date de Souscription du Contrat est celle indiquée dans les Conditions particulières et correspond à la date de conclusion du Contrat, c'est-à-dire :

- En cas de souscription en face à face, la date de souscription est celle à laquelle l'Assuré a signé les Conditions particulières ;
- En cas de demande de souscription par téléphone, la date de souscription est celle du contact téléphonique au cours duquel le Souscripteur a donné son consentement à la souscription au Contrat ;
- En cas de souscription via le site internet, la date de souscription est celle à laquelle l'assuré a donné son consentement via la procédure du double clic (un premier clic pour valider et un second pour confirmer la souscription).

Le document d'information sur le produit d'assurance, la fiche d'information et de conseil ainsi que les Conditions générales ayant été lues préalablement. Le Souscripteur doit enregistrer ces documents sur un support durable pour s'y référer en cas de besoin.

Avant toute reconduction tacite, IBERDROLA informera le Souscripteur de la reconduction tacite et de sa possibilité de dénoncer le contrat dans les conditions prévues à l'article L 113-15-1 du code des assurances.

10.2 Date d'effet et durée des garanties

Les garanties prennent effet à l'issue du délai de carence d'un (1) mois sauf accord exprès de l'Assuré pour qu'elles prennent effet à la date de conclusion du Contrat (inscrite sur les Conditions particulières). Les garanties cessent dès lors que le Contrat est résilié dans les cas prévus à l'article 10.6.

10.3 Territorialité du contrat IBERDROLA ASSISTANCE

Les garanties d'assistance du Contrat s'exercent en France Métropolitaine (hors îles).

10.4 Facultés de renoncement

10.4.1 En cas de vente à distance

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, le Souscripteur peut renoncer au Contrat, sans avoir à justifier de motif, ni à payer de pénalités, en notifiant sa décision à IBERDROLA au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre, courrier électronique, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion du Contrat

ou à compter du jour où le Souscripteur a reçu ses conditions contractuelles si cette date est postérieure à la conclusion du Contrat. Le Souscripteur peut utiliser le modèle de formulaire de renoncement ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de renoncement soit respecté, il suffit que le Souscripteur transmette sa volonté avant l'expiration du délai de renoncement.

Toutefois, dès lors que le Souscripteur a déclaré un sinistre mettant en jeu la garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renoncement.

10.4.2 En cas de pluralité d'assurance

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, le Souscripteur est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le Contrat. Si tel est le cas, il bénéficiera d'un droit de renoncement au présent Contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le Souscripteur a souscrit ce Contrat à des fins non professionnelles ;
- ce Contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- le Souscripteur justifie être déjà couvert pour l'un des risques garantis par le présent Contrat ;
- ce Contrat n'est pas intégralement exécuté ;
- le Souscripteur n'a déclaré aucun Sinistre garanti par le Contrat.

Dans cette situation, le Souscripteur peut exercer son droit à renoncer au présent Contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à :

IBERDROLA, 16-18 rue de Londres, 75009 Paris, France ou par email à serviceclients@iberdrola.fr accompagné d'un document justifiant que l'/les Assuré(s) bénéficie(nt) déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le Contrat « Iberdrola Assistance ». AXA Assistance est tenu de rembourser au Souscripteur la prime payée, dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa renoncation.

Si le Souscripteur souhaite renoncer au Contrat « Iberdrola Assistance » mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les modalités de renoncement prévues dans le Contrat « Iberdrola Assistance ».

L'exemple de formulaire de renoncement est à renvoyer soit par lettre à l'adresse postale : **IBERDROLA**, 16-18 rue de Londres, 75009 Paris, France ou par email à serviceclients@iberdrola.fr.

Exemple de formulaire :

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous renoncer au contrat.

FORMULAIRE DE RENONCIATION

Formulaire à nous renvoyer soit par lettre à l'adresse postale : **IBERDROLA**, 16-18 rue de Londres, 75009 Paris, France ou par email à serviceclients@iberdrola.fr.

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au contrat IBERDROLA ASSISTANCE, dont le N ° de souscription est le

Nom du souscripteur

Prénom du Souscripteur

Date Signature du souscripteur

10.5 Modifications du Contrat

Le Souscripteur doit informer IBERDROLA par courrier : **IBERDROLA**, 16-18 rue de Londres, 75009 Paris, France ou par email à serviceclients@iberdrola.fr, de tout changement de nom et/ou des informations personnelles du Souscripteur et/ou de coordonnées du compte bancaire sur lequel la prime est prélevée.

10.6 Cessation du Contrat

Le Contrat prend fin dans les cas suivants :

- En cas d'utilisation par le Souscripteur de sa faculté de renonciation ;
- En cas de résiliation par le Souscripteur à tout moment une fois la première année d'exécution contractuelle échue. La demande doit être adressée à IBERDROLA, par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante: **IBERDROLA**, 16-18 rue de Londres, 75009 Paris, France ou par un envoi recommandé électronique à serviceclients@iberdrola.fr. La résiliation interviendra au terme du mois « M+1 » pour toute demande de résiliation reçue au cours du mois « M » ;
- Nonobstant ce qui précède, si le contrat de fourniture d'énergie conclut auprès d'IBERDROLA est résilié le Contrat prend fin automatiquement, y compris durant la première année contractuelle.
- En cas de résiliation par AXA Assistance pour non-paiement de la prime (en application des dispositions de l'article L.113-3 du Code des assurances) dans les conditions définies à l'article 9.3 ;
- En cas de résiliation par le Souscripteur pour refus de la prime modifiée dans les conditions définies à l'article 9.4 ;
- En cas de décès du Souscripteur, ses ayants droits devant informer IBERDROLA par écrit à : **IBERDROLA**, 16-18 rue de Londres, 75009 Paris, France ou par email à serviceclients@iberdrola.fr. La résiliation prend alors effet à la date du décès ;
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

10.7 Prescription

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du Contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Toutefois ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive 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 commence à courir au 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 pour les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires 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 de droit commun visées ci-après :

- Toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure,
- 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 du Souscripteur et/ou de l'Assuré envers l'Assureur.

La prescription est également interrompue par des causes spécifiques au contrat d'assurance visée ci-après :

- 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.

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conclusion ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

La prescription est également suspendue 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.

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.

ARTICLE 11. DISPOSITIONS DIVERSES

11.1 Compétence judiciaire

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

11.2 Langue du Contrat et droit applicable au Contrat

La langue utilisée pendant la durée du Contrat est la langue française. Le droit applicable au Contrat tant pour son interprétation que pour son exécution, est le droit français.

11.3 Protection des Données à caractère personnel

Les informations relatives aux Assurés quant à la souscription du Contrat sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'IBERDROLA et d'AXA Assistance qui agissent en qualité de Responsables conjoints de Traitement conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel. Dans le respect de leur périmètre respectif, IBERDROLA est Responsable de Traitement pour les Données à caractère personnel traitées dans le cadre de la distribution du Contrat (présentation, proposition ou aide à la souscription de l'opération d'assurance) et AXA Assistance Responsable de Traitement pour les Données à caractère personnel nécessaires à l'exécution du Contrat (gestion des sinistres, réclamations et contentieux survenus dans le cadre du Contrat).

Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

- a) Utiliser les informations de l'Assuré, du Souscripteur et/ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les Conditions générales. En utilisant les services d'AXA Assistance, l'Assuré et le Souscripteur consentent à ce qu'AXA Assistance utilise ses Données à caractère personnel à cette fin ;
- b) Transmettre les Données à caractère personnel de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, 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'Assuré 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'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre du Contrat 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 d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients.
- g) Utiliser les Données à caractère personnel 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.

AXA Assistance est soumise 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, AXA Assistance 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 à caractère personnel recueillies lors de la souscription (nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, adresse mail) 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'Assuré ne souhaite pas que ses Données à caractère personnel 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 à tout moment en écrivant au :

Délégué à la Protection des Données à caractère personnel :
AXA Assistance
 6, rue André Gide
 92320 Châtillon
 Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

Pour toute utilisation des Données à caractère personnel de l'Assuré à d'autres fins que celles expressément prévues au Contrat et pour l'exécution de celui-ci ou lorsque la loi l'exige,

AXA Assistance sollicitera le consentement de l'Assuré. L'Assuré pourra revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au Contrat et en utilisant ses services, l'Assuré reconnaît qu'AXA Assistance peut utiliser ses Données à caractère personnel.

Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, l'Assuré s'engage à les informer de l'utilisation de leurs Données à caractère personnel ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

L'Assuré peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses Données à caractère personnel (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'Assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses Données à caractère personnel, il peut écrire à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des Données à caractère personnel :
AXA Assistance
 6, rue André Gide
 92320 Châtillon
 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.

11.4 Réclamation et médiation

En cas de désaccord concernant la gestion du Contrat, le Souscripteur et/ou les Assurés s'adresse(nt) en priorité à leur interlocuteur privilégié, IBERDROLA, afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées, en adressant un courrier à l'adresse suivante : **IBERDROLA**, 16-18 rue de Londres, 75009 Paris, France ou un email à l'adresse suivante : serviceclients@iberdrola.fr.

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou si la réclamation porte sur la mise en œuvre des garanties le Souscripteur et/ou les Assurés

peut/peuvent adresser leur réclamation par courrier à l'adresse suivante :

AXA Assistance - Service Gestion Relation Clientèle
 6, rue André Gide
 92320 Châtillon

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact

AXA Assistance 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 de la réclamation nécessite un délai supplémentaire.

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, le Souscripteur et/ou les Assurés peut/peuvent faire appel au Médiateur, personne 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'Assuré pour saisir éventuellement la juridiction française compétente.

Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires à compter de la réception du dossier complet.

La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant :

www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf

11.5 Autorité de Contrôle

Inter Partner Assistance (IPA) 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, SPB et IBERDROLA sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU CONTRAT IBERDROLA ASSISTANCE – N° 0803826

En vigueur au 1^{er} Juillet 2019

PLURALITE D'ASSURANCES

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, le Souscripteur est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau Contrat. Si tel est le cas, il bénéficiera d'un droit de renonciation à ce Contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le Souscripteur a souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- le Souscripteur justifie être déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel l'Assuré souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- le Souscripteur n'a déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, le Souscripteur peut exercer son droit à renoncer au Contrat par lettre simple adressée à IBERDROLA, à l'adresse suivante : **IBERDROLA**, 16-18 rue de Londres, 75009 Paris, ou par email à serviceclients@iberdrola.fr accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

AXA Assistance est tenu de rembourser au Souscripteur la prime payée, dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa renonciation.

Si le Souscripteur souhaite renoncer au Contrat « Iberdrola Assistance » mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les modalités de renonciation prévues dans le Contrat « Iberdrola Assistance ».

Les présentes Conditions particulières ont pour objet de détailler les modalités de votre souscription au Contrat « IBERDROLA ASSISTANCE » (désigné ci-après le « Contrat ») et font, au même titre que les Conditions générales, parties intégrante de celui-ci.

Sauf mention contraire dans les présentes, l'ensemble des termes commençant par une lettre majuscule dans les présentes Conditions particulières ont le sens qu'il leur est donné au sein des Conditions générales, faisant également partie intégrante du Contrat.

Le Contrat est un contrat individuel d'assurance et d'assistance habitation assuré par INTER PARTNER ASSISTANCE (ci-après « AXA Assistance » ou « l'Assureur »), société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, prise au travers de sa succursale française régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 316 139 500 RCS Nanterre et située 6, rue André Gide – 92320 Châtillon.

Le Contrat est proposé par IBERDROLA ENERGIE FRANCE, Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 6 037 000 euros, mandataire d'intermédiaire d'assurance immatriculé au Registre des intermédiaires en assurances sous le numéro 19004220 (www.orias.fr), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 509 395 570 et dont le siège social est situé 16-18 rue de Londres -75009 PARIS, ci-après dénommé « IBERDROLA ».

Le Contrat est souscrit par l'intermédiaire de SPB, Société par actions simplifiée au capital de 1 000 000 d'euros, société de courtage immatriculée au RCS du Havre sous le numéro 305 109 779, Courtier immatriculé au Registre des intermédiaires en assurance sous le numéro 07 002 642 (consultable sur le site www.orias.fr) et dont le siège social est situé 71 Quai Colbert - 76600 LE HAVRE ci-après dénommé « SPB ».

SPB est mandaté par l'Assureur qui l'autorise à déléguer au service clients d'IBERDROLA la gestion des souscriptions au Contrat.

Pour toutes les demandes concernant l'exécution du Contrat, hors gestion des sinistres, vous devez adresser votre demande auprès du service clients d'IBERDROLA :

- Par courrier à l'adresse suivante : 16-18 rue de Londres, 75009 Paris, France
- Par e-mail à l'adresse suivante : serviceclients@iberdrola.fr

1. LE SOUSCRIPTEUR (« VOUS »)

Nom :

Prénom :

Adresse du domicile :

Code Postal :

Commune :

Téléphone :

Email :

2. VOTRE SOUSCRIPTION

Date de la souscription :

Délai de carence : 1 mois

Prise d'effet des garanties :

Durée du Contrat : un an à compter de la date de souscription puis renouvellement tacite chaque année.

Formule souscrite (cochez l'option choisie):

| | Options / Garanties | Prime HT / Mois | Prime TTC/ Mois |
|--------------------------|--|-----------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | Option 1 – ATOUT PRIX ELEC n°080382601 | 2,68 € | 2,95 € |
| <input type="checkbox"/> | Option 2 – ATOUT PRIX GAZ n°080382602 | 2,68 € | 2,95 € |

3. VOS GARANTIES

| | |
|--|---|
| Territorialité des garanties : France métropolitaine (hors îles) | |
| Garantie Electricité | Montants et plafonds |
| Evènements garantis : Panne affectant l'Installation électrique intérieure et extérieure de l'Assuré. | |
| Télédiagnostic | Diagnostic préliminaire à distance |
| Interventions / déplacement / pièce / main-d'œuvre | Jusqu'à 500 € par Intervention / Interventions illimitées |
| Interventions / dépannage en urgence | |
| Si appel entre 8h00 et 16h00 | Intervention dans les 3 heures suivant l'appel |
| Si appel entre 16h00 et 20h00 | Intervention le lendemain matin entre 8h00 et 12h00 |
| Si appel entre 20h00 et 8h00 | Intervention le lendemain entre 12h00 et 20h00 |

| Garantie Gaz | Montants et plafonds |
|---|---|
| Evènements garantis : | |
| Fuite de gaz affectant l'installation intérieure de gaz de l'assuré et qui est survenue : | |
| - Sur les canalisations intérieures d'alimentation en gaz, | |
| - Sur le flexible de raccordement des appareils alimentés en gaz, | |
| - Sur le robinet (joint inclus) d'arrêt de la canalisation d'alimentation générale, | |
| - Sur le robinet (joint inclus) de raccordement aux appareils alimentés en gaz, | |
| - Sur le robinet (joint inclus) de raccordement aux appareils de chauffage au gaz. | |
| Garantie Réfrigérateur (7 ans) | Montants et plafonds |
| Evènements garantis : Panne du Réfrigérateur | |
| Télédiagnostic | Diagnostic préliminaire à distance |
| Interventions / déplacement / pièce / main-d'œuvre | Jusqu'à 200 € par Intervention / Interventions illimitées |
| Interventions / dépannage en urgence | |
| Si appel entre 8h00 et 16h00 | Intervention dans les 3 heures suivant l'appel |
| Si appel entre 16h00 et 20h00 | Intervention le lendemain matin entre 8h00 et 12h00 |
| Si appel entre 20h00 et 8h00 | Intervention le lendemain entre 12h00 et 20h00 |
| Garantie Chaudière | Montants et plafonds |
| Evènements garantis : Panne de la Chaudière | |
| Télédiagnostic | Diagnostic préliminaire à distance |
| Interventions / déplacement / pièce / main-d'œuvre | Jusqu'à 200 € par Intervention / Interventions illimitées |
| Interventions / dépannage en urgence | |
| Si appel entre 8h00 et 16h00 | Intervention dans les 3 heures suivant l'appel |
| Si appel entre 16h00 et 20h00 | Intervention le lendemain matin entre 8h00 et 12h00 |
| Si appel entre 20h00 et 8h00 | Intervention le lendemain entre 12h00 et 20h00 |

4. CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE DES GARANTIES

Pour bénéficier des garanties du Contrat, le Souscripteur et/ou l'/les Assuré(s) doi(ven)t appeler le numéro de téléphone suivant (24 heures sur 24 et 7 jours du 7) :

0 805 982 705

(Numéro non surtaxé, le coût de l'appel est à la charge de l'Assuré)

Nous attirons votre attention sur le détail des exclusions, figurant en gras dans les Conditions générales.

5. PRIME

La prime d'assurance, établie sur la base de la déclaration lors de votre souscription, est définie à l'article 2 ci-dessus selon l'option souscrite. Elle est calculée et payable mensuellement dans les mêmes modalités que celles qui figurent sur le contrat de fourniture d'énergie souscrit auprès d'IBERDROLA.

6. DUREE DU CONTRAT ET TACITE RECONDUCTION

Le Contrat est conclu pour une durée minimale d'un (1) an à compter de la date de souscription et se renouvelle à chaque échéance annuelle sauf dénonciation selon les modalités prévues aux Conditions générales.

7. FAUSSE DECLARATION INTENTIONNELLE OU NON INTENTIONNELLE

7.1 FAUSSE DECLARATION DES ELEMENTS CONSTITUTIFS DU RISQUE

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou connus du Souscripteur l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du Contrat, les cotisations déjà payées demeurant alors acquises à AXA Assistance (Articles L113-8 et L113-9 du Code des assurances).

7.2 FAUSSE DECLARATION DES ELEMENTS CONSTITUTIFS DU SINISTRE

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre (date, nature, cause, circonstance ou conséquences du sinistre) connus de l'Assuré l'expose en cas de mauvaise foi à la déchéance des garanties du Contrat.

8. DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DISTANCE

Pour exercer le droit de renonciation prévu par l'article L112-2-1 du Code des assurances dont vous bénéficiez, vous devez nous notifier votre décision de renoncer au Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté selon les modalités prévues à l'article 10.4 de vos Conditions générales dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour où vous recevez vos conditions contractuelles. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de renonciation prévu à l'article 10.4.2 des Conditions générales.

Pour que le délai de renonciation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de renonciation avant l'expiration du délai de renonciation. L'exemple de formulaire de renonciation est à renvoyer par lettre à l'attention d'IBERDROLA à l'adresse postale précisée dans l'encadré ci-dessus.

9. AUTORITE 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'Inter Partner Assistance, SPB et IBERDROLA sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 Paris.

J'ai bien pris connaissance des Conditions générales jointes aux présentes Conditions Particulières et j'en accepte sans réserve les termes et conditions.

Je reconnais que les garanties du Contrat, telles que décrites dans les Conditions Générales, constituent une solution adaptée à mes besoins et exigences.

J'ai bien pris connaissance du Document d'Information sur le Produit d'Assurance (DIPA) et la fiche « Information et conseils ». Je reconnais avoir été pleinement informé(e) de l'ensemble des éléments contenus dans ces documents préalablement à la souscription du Contrat et en avoir reçu un exemplaire, que je devrai conserver avec mes documents contractuels.

Fait à, le

SIGNATURE DU SOUSCRIPTEUR