

## FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL

(Articles L.521-4 du Code des assurances)

Nom :  
Prénom :  
Adresse :  
Date de naissance :

Vous êtes client IBERDROLA et vous êtes intéressé pour souscrire un contrat d'assistance "**IBERDROLA ASSISTANCE ATOUT PRIX**" pour obtenir une aide d'urgence, et bénéficier des garanties **Electricité, Gaz, Réfrigérateur et Chaudière**.

Au regard des informations que vous nous avez communiquées concernant vos souhaits en matière d'assurance, le Contrat « IBERDROLA ASSISTANCE ATOUT PRIX » présenté par IBERDROLA nous semble constituer une solution adaptée à vos besoins.

### INFORMATIONS GENERALES

L'offre CONTRAT IBERDROLA ASSISTANCE ATOUT PRIX n°**0803826** est un contrat d'assurance individuelle,

Souscrit(s) 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](http://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 dénommée "IBERDROLA"

Auprès de : 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.

Ci-après dénommée "AXA Assistance" ou "l'Assureur"

Par l'intermédiaire et géré par SPB, Société par actions simplifiée au capital de 1 000 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Le Havre sous le numéro 305 109 779, immatriculée au registre des intermédiaires en assurances en qualité de courtier sous le numéro 07 002 642, et dont le siège est situé 71, Quai Colbert 76600 Le Havre,

Ci-après dénommée « **SPB** » ou « **le Courtier Gestionnaire** » ;

Le Contrat est présenté par IBERDROLA en sa qualité de Mandataire d'intermédiaire d'assurance de SPB.

**IBERDROLA, AXA Assistance et SPB** sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.

- Le montant de cotisations mentionné dans la fiche d'information est rappelé dans vos Conditions Particulières. Les modalités de paiement des cotisations sont indiquées à l'article 9 des Conditions générales.
- Les garanties de votre adhésion sont mentionnées aux articles 2, 3, 4 et 5 des Conditions générales.
- Les exclusions au contrat sont mentionnées aux articles 2.4, 3.5, 4.6, 5.6 et 6 des Conditions générales.
- La liste des entreprises d'assurance avec lesquelles SPB travaille est disponible sur le site <https://assurances.spb.eu/partenaires-assureurs/>
- SPB ne détient aucune participation directe ou indirecte d'une compagnie d'assurance et aucune entreprise d'assurance ne détient de participation directe ou indirecte dans la société SPB. SPB exerce comme courtier en assurance conformément aux dispositions de l'article L521-2, II, b.
- IBERDROLA ne détient aucune participation directe ou indirecte d'une compagnie d'assurance et aucune entreprise d'assurance ne détient de participation directe ou indirecte dans la société de IBERDROLA.
- SPB est rémunérée sous forme de commission
- IBERDROLA est rémunéré sous forme de commission

### QUELLES SONT LES GARANTIES ACCORDÉES/PRÉVUES PAR LE CONTRAT ?

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	ATOUT PRIX ELEC n°0803382601	ATOUT PRIX GAZ n°0803382602
Electricité	✓	
Gaz		✓
Réfrigérateur	✓	
Chaudière		✓

Territorialité des garanties : France métropolitaine (hors îles)	
<b>Garantie Electricité</b>	<b>Montants et plafonds</b>
<b>Evènements garantis : Panne affectant l'Installation électrique intérieure et extérieure de l'Assuré.</b>	
<b>Télédiagnostic</b>	Diagnostic préliminaire à distance
<b>Interventions / déplacement / pièce / main-d'œuvre</b>	Jusqu'à 500 € par Intervention / Interventions illimitées
<b>Interventions / dépannage en urgence</b> Si appel entre 8h00 et 16h00 Si appel entre 16h00 et 20h00 Si appel entre 20h00 et 8h00	Intervention dans les 3 heures suivant l'appel Intervention le lendemain matin entre 8h00 et 12h00 Intervention le lendemain entre 12h00 et 20h00
<b>Garantie Gaz</b>	<b>Montants et plafonds</b>
<b>Evènements garantis :</b> 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.	
<b>Garantie Réfrigérateur (7 ans)</b>	<b>Montants et plafonds</b>
<b>Evènements garantis : Panne du Réfrigérateur</b>	
<b>Télédiagnostic</b>	Diagnostic préliminaire à distance
<b>Interventions / déplacement / pièce / main-d'œuvre</b>	Jusqu'à 200 € par Intervention / Interventions illimitées
<b>Interventions / dépannage en urgence</b> Si appel entre 8h00 et 16h00 Si appel entre 16h00 et 20h00 Si appel entre 20h00 et 8h00	Intervention dans les 3 heures suivant l'appel Intervention le lendemain matin entre 8h00 et 12h00 Intervention le lendemain entre 12h00 et 20h00
<b>Garantie Chaudière</b>	<b>Montants et plafonds</b>
<b>Evènements garantis : Panne de la Chaudière</b>	
<b>Télédiagnostic</b>	Diagnostic préliminaire à distance
<b>Interventions / déplacement / pièce / main-d'œuvre</b>	Jusqu'à 200 € par Intervention / Interventions illimitées
<b>Interventions / dépannage en urgence</b> Si appel entre 8h00 et 16h00 Si appel entre 16h00 et 20h00 Si appel entre 20h00 et 8h00	Intervention dans les 3 heures suivant l'appel Intervention le lendemain matin entre 8h00 et 12h00 Intervention le lendemain entre 12h00 et 20h00

### QUELLES EST LA DURÉE DE VOTRE CONTRAT ?

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

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).

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.

**Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article  
L. 112-10 du code des assurances**

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le Contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez 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 :

- vous avez 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 ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce 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](mailto:serviceclients@iberdrola.fr) accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie 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 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 ».

**COTISATIONS :**

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.

Options / Garanties	Prime HT / Mois	Prime TTC/ Mois
Option 1 – ATOUT PRIX ELEC n°080382601	2,68 €	2,95 €
Option 2 – ATOUT PRIX GAZ n°080382602	2,68 €	2,95 €

**RECLAMATIONS :**

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](mailto: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](http://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](http://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](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf)