



CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE

« OFFRE FOYER » N°080354102 – 04/2018

Article 1. OBJET ET INTERVENANTS AU CONTRAT

Le Contrat est régi par le Code des assurances français. Il a pour objet de vous apporter une aide en cas de Panne de l'Appareil placé dans l'Habitation.

Ce Contrat est proposé par **COFIDIS**, société anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 67 500 000 euros dont le siège social est situé Parc de la Haute Borne - 61 avenue Halley - 59866 Villeneuve D'Ascq cedex immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille métropole sous le numéro 325 307 106, Intermédiaire d'assurance inscrit au registre des intermédiaires d'assurance sous le numéro 07 023 493 (www.orias.fr), et présenté par **WEBHELP**, SAS au capital social de 36 498 182,71 euros dont le siège social est situé au 161 rue de Courcelles à Paris 75017, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés sous le numéro 431 977 370 RCS Paris, agissant en qualité de courtier d'assurance sous le numéro 07 025 535 (www.orias.fr).

Ce Contrat est géré par **SPB**, SAS de courtage en assurances au capital de 1 000 000 euros, dont le siège social est situé 1, quai Colbert 76600 Le Havre - 305 109 779 RCS Le Havre, inscrite au au registre des intermédiaires sous le numéro 07 002 642 (consultable sur le site www.orias.fr), **auprès** de la succursale française **d'INTER PARTNER Assistance** immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide - 92320 Châtillon. INTER PARTNER Assistance est une 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. INTER PARTNER Assistance intervient, dans le cadre de ce Contrat, sous la dénomination **AXA Assistance**.

Article 2. DEFINITIONS

Pour une meilleure compréhension, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit, dans les présentes Conditions Générales :

Dans le présent Contrat, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit :

- **Appareil** : le matériel destiné au grand public, acheté neuf par le Souscripteur, placé dans son Habitation entrant dans le périmètre d'intervention précisé à l'Article 6 des présentes Conditions générales. **L'Appareil doit être âgé de moins de 7 ans à la date de la demande d'assistance et ne plus bénéficier d'aucune garantie légale ou contractuelle.**
- **Assurés[s]** : le Souscripteur, son conjoint de droit ou de fait 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.
- **Client / Souscripteur** : la personne physique agissant en dehors de son activité professionnelle et nommément désignée comme telle sur le certificat d'adhésion. Le Souscripteur s'engage à payer les primes afférentes au Contrat.
- **Contrat** : le présent contrat d'assurance et d'assistance constitué des présentes conditions générales et du certificat d'adhésion.
- **Délai de carence** : période du contrat comprise entre la date de souscription et le dernier jour (à 24h00) du délai de carence stipulé, pendant laquelle tout Evènement garanti survenu au cours de cette période ne donne lieu à aucune prestation ou indemnisation.
- **Domicile** : le lieu de résidence principale et habituelle du Souscripteur tel que déclaré dans le certificat d'adhésion. Il est situé en France



Assistance

- **Evènement garanti** : désigne l'évènement fortuit couvert par le présent Contrat et à l'origine de la mise en œuvre des garanties du présent Contrat soit : la Panne de l'Appareil à l'exclusion de tout autre évènement.
- **Force Majeure** : événement imprévisible et irrésistible qui est d'origine extérieure au débiteur de l'obligation.
- **France** : désigne la France métropolitaine **hors îles**.
- **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 indiquée par l'Assuré à AXA Assistance. L'adresse doit être située en France métropolitaine (**hors îles**) et être desservie par une voie **carrossable**. **N'est pas considérée comme une Habitation au sens du présent Contrat, toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier provisoire ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.**
- **Intervention** : l'opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse de l'Habitation pour effectuer un diagnostic portant sur une Panne de l'Appareil avant de procéder à un dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées au Contrat.
- **Panne de l'Appareil** : toute altération du bon fonctionnement de l'Appareil ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne à l'Appareil.
- **Prestataire** : professionnel intervenant dans le domaine de l'électroménager auquel AXA Assistance fait appel pour intervenir en cas de Sinistre.
- **Station technique** : structure technique sélectionnée par AXA Assistance au sein de laquelle l'Appareil sera réparé.
- **Territorialité** : les garanties s'exercent en France telle que définie ci-avant.

Article 3. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DE LA SOUSCRIPTION

3.1 Entrée en vigueur et durée du Contrat

Le Contrat est souscrit à la date de l'accord verbal formulé par le Souscripteur lors de la

souscription par téléphone et est conclu pour une durée d'un (1) an.

Il se renouvelle ensuite tacitement par période successive d'un an, sauf résiliation effectuée dans les cas prévus à l'Article 15 des présentes.

3.2 Date d'effet et durée des garanties

Les garanties prennent effet à l'issue du délai de renonciation défini ci-après sauf accord exprès du Souscripteur pour qu'elles prennent effet à la date de l'accord formulé par le Souscripteur.

Un Délai de carence d'un (1) mois est applicable à compter de la date de conclusion du Contrat.

Les garanties cessent dès lors que le contrat est résilié dans les cas prévus à l'Article 15 des présentes.

Article 4. DELAIS DE RENONCIATION

4.1 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 SPB au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par courrier à l'adresse précisée à l'article 4.3 des présentes ou par courrier électronique à l'adresse suivante : offrefoyercofidis@spb.eu, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour où le Souscripteur a reçu ses conditions contractuelles. Le Souscripteur peut utiliser le modèle de formulaire de renonciation ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

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

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

4.2 Pluralités 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 Contrat. Si tel est le cas, il bénéficiera d'un droit de renonciation 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 :



Assistance

- 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 courrier à l'adresse précisée à l'article 4.3 des présentes ou par courrier électronique à l'adresse suivante : offrefoyercofidis@spb.eu, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

Le Souscripteur peut utiliser le modèle de formulaire de renonciation ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

L'assureur est tenu de rembourser au Souscripteur la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de sa renonciation.

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

Si le Souscripteur souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les conditions de renonciation prévues en cas de vente à distance définies à l'article 4.1, le cas échéant.

4.3 Modèle formulaire de renonciation

L'exemple de formulaire de renonciation est à envoyer soit par lettre à l'adresse postale : SPB – Offre Foyer Cofidis - CS 90000 – 76095 Le Havre Cedex - ou par email (offrefoyercofidis@spb.eu).

Exemple de formulaire :

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

FORMULAIRE DE RENONCIATION

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au contrat Offre Foyer Cofidis, dont le N ° de souscription est le (<XXX>).

Prénom et Nom du souscripteur

Date Signature du Souscripteur

Article 5. DECLARATION DE SINISTRE

AXA Assistance met en place une plateforme téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Pour bénéficier des garanties du Contrat le Souscripteur devra déclarer le Sinistre en appelant le numéro de téléphone suivant :

01 55 92 18 79

(numéro non surtaxé ; le coût de l'appel est à la charge de l'Assuré) ou par tout autre moyen.

Seules les prestations d'assistance avancées par le Souscripteur avec **l'accord préalable d'AXA Assistance** peuvent lui être remboursées, en envoyant les justificatifs et le numéro de dossier correspondant. Le Souscripteur s'engage à déclarer le Sinistre au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés qui suivent la date à laquelle il en aura eu connaissance, sauf cas de Force majeure. Passé ce délai, si AXA Assistance subit un quelconque préjudice du fait de cette déclaration tardive, l'Assuré s'expose à une déchéance de sa garantie, telle que prévu par l'article L113-2 du Code des assurances.

Article 6. GARANTIE D'ASSURANCE ELECTROMENAGER

La garantie consiste, en cas de Panne de l'Appareil 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.

6.1 Appareils couverts

Sont susceptibles d'être couverts au titre des garanties du Contrat, les Appareils des gammes Blanc et Brun, achetés neufs en France, **âgés de moins de sept ans à la date de la demande d'assistance** et situés dans l'Habitation de l'Assuré, tels que limitativement énumérés ci-dessous. Seuls les



Assistance

Appareils dont la valeur d'achat est **comprise entre 150 et 5 000 euros TTC** sont susceptibles d'être couverts.

Appareils de la gamme Blanc listés ci-dessous posables et encastrables :

- Réfrigérateur (avec ou sans congélateur),
- Réfrigérateur « Américain »
- Congélateur,
- Cave à vin,
- Lave-Linge y compris séchant,
- Sèche-Linge,
- Lave-vaisselle,
- Micro-ondes,
- Hotte,
- Four (pyrolyse ou catalyse),
- Table de cuisson (gaz, électrique, vitrocéramique et à induction),
- Cuisinière.

Appareils de la gamme Bruns listés ci-dessous posables et encastrables :

- TV LED,
- TV LCD,
- TV Plasma,
- Rétroprojecteur,
- Hifi,
- Home Cinéma,
- Lecteur de DVD et DVD/R.
- Vidéoprojecteur.

6.2 Sinistres garantis

Les garanties du Contrat couvrent la Panne affectant tout Appareil qui est la propriété du Souscripteur (facture faisant foi) et situé au sein de son Habitation.

Les Appareils sont **couverts en cas de Panne survenant après expiration des garanties légales et contractuelles constructeur et/ou distributeur** et ce **jusqu'au septième anniversaire de la date d'achat de l'Appareil couvert.**

Les Sinistres sont pris en charge selon les limites, modalités et conditions précisées ci-après.

6.3 Déclaration de sinistre

Outre le respect des modalités de déclaration du sinistre mentionnées à l'Article 5, l'Assuré devra communiquer les informations nécessaires lors de son appel pour déclarer le Sinistre :

- la date d'achat de l'Appareil,
- la marque de l'Appareil,
- la référence de l'Appareil,
- la gamme de l'Appareil,
- la nature du dysfonctionnement.

Par ailleurs, afin que le Sinistre soit pris en charge l'Assuré devra adresser à AXA Assistance par mail, fax ou courrier une copie de la facture d'achat de l'Appareil.

AXA Assistance se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des éléments complémentaires.

6.4 Modalités d'intervention

6.4.1 Diagnostic à distance

Le service d'assistance procède à un diagnostic préliminaire, à distance, sur la base des informations recueillies auprès du Client. Lors de ce diagnostic, le service d'assistance pourra vérifier que la Panne de l'Appareil décrite par le Client entre bien dans le périmètre garanti conformément aux 6.1 et 6.2 ci-avant. Le service d'assistance guide le Client pour tenter d'identifier la Panne et si possible d'y remédier.

6.4.2 Mise en œuvre de l'Intervention

a) Délai d'Intervention

Si le diagnostic à distance reste infructueux, AXA Assistance s'engage, dans les deux (2) jours ouvrés à compter de la réception des éléments justificatifs nécessaires définis à l'article 6.3 des présentes, à missionner un Prestataire pour effectuer les réparations mécaniques, électriques ou électroniques définies au Contrat.

Si l'Intervention présente un caractère d'urgence, et que l'Assuré n'est pas en mesure d'attendre le traitement des pièces justificatives, AXA Assistance, pourra par exception, autoriser l'Assuré à organiser l'Intervention. Le Client devra alors procéder au paiement de l'Intervention au Prestataire.



Assistance

Dès examen des pièces nécessaires à la prise en charge et sur présentation de la facture réglée par l'Assuré, AXA Assistance remboursera ce dernier, sous réserve de la validité des garanties. **Toutefois, cette procédure ne s'applique pas à la garantie Remboursement de l'Appareil** telle que définie au paragraphe f ci-après.

b) Déroulement de l'Intervention

AXA Assistance organise l'Intervention d'un Prestataire dans l'Habitation du Client, et ce dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la réception de la déclaration de Sinistre et de l'ensemble des éléments justificatifs nécessaires à la prise en charge tels que précisés à l'article 6.3 des présentes. Le rendez-vous est alors lié aux disponibilités du Client.

En cas d'impossibilité pour le Prestataire de dépanner le Client au sein de l'Habitation, AXA Assistance organise et prend en charge le transport de l'Appareil (aller-retour) de l'Habitation jusqu'à la Station technique agréée par les services d'AXA Assistance.

Pour les Appareils listés ci-dessous dont le poids est inférieur à 15 kg, AXA Assistance proposera au choix au Client : qu'ils soient transportés par celui-ci jusqu'à la Station technique la plus proche à ses frais et sous son entière et unique responsabilité, ou l'Intervention d'un Prestataire dans son Habitation :

- Téléviseurs dont la diagonale d'écran est inférieure à 63 cm ou 27 pouces,
- Le matériel HI-FI,
- Lecteur et/ou enregistreur DVD ou Blue-Ray,
- Micro-ondes.

c) Plafonds d'Interventions

L'intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre - est garantie **dans la limite de 5 000 € TTC par an.**

d) Interventions hors du périmètre de garantie

S'il résulte des constatations faites par le Prestataire que l'Intervention est hors du périmètre de la garantie ou exclue, le Client reste libre de contracter avec le Prestataire ou tout autre professionnel sous leur propre responsabilité, pour réaliser, à ses frais, 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.

e) Rédaction d'un bulletin d'Intervention

L'Intervention donnera lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention signé par le Client, à qui un exemplaire sera remis. L'Intervention débute à compter de l'heure d'arrivée du Prestataire chez le Client. Le bulletin d'Intervention comportera l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, la durée d'Intervention, le diagnostic de la Panne de l'Appareil, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Panne de l'Appareil hors du périmètre d'Intervention, les motifs du refus d'Intervention.

f) Remboursement de l'Appareil économiquement irréparable

Lorsque la valeur à neuf de l'Appareil est inférieure ou égale au montant des frais de réparation, AXA Assistance pourra proposer à l'Assuré le remplacement de son Appareil. L'Appareil est alors remplacé par un Appareil identique à l'Appareil garanti ou si celui-ci n'est plus commercialisé ou indisponible par un Appareil de même gamme, aux caractéristiques techniques identiques ou équivalentes.

AXA Assistance organise et prend en charge :

- Les frais d'enlèvement de l'Appareil à remplacer,
- L'achat de l'Appareil de remplacement,
- Les frais de livraison de l'Appareil de remplacement.

Si l'Assuré refuse l'Appareil de remplacement proposé par AXA Assistance, cette dernière lui versera une indemnité calculée **sur la base du prix d'achat TTC d'un Appareil neuf aux caractéristiques identiques ou équivalentes.** Cette indemnité sera versée en euros à l'Assuré par AXA Assistance dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception des éléments nécessaires à la prise en charge du sinistre.

6.4.3 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution des garanties bénéficient d'une garantie contractuelle de trois (3) mois – déplacement, pièces



Assistance

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

6.5 Exclusions

Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, toutes conséquences :

- 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 périphériques de stockage informatique, dont les disques durs dits « multimédia », et les consoles de jeux,
- les accessoires ou périphériques tels que : antennes, câbles, casques, membranes d'enceinte, paniers de lave-vaisselle, les accessoires de four, les chapeaux de brûleurs, les télécommandes,
- les consommables et pièces d'usure définis comme tels dans le livret d'entretien du constructeur tels que : ampoule, lampes, filtres, fusibles, joints de porte, courroies, tuyaux de vidange, flexibles,
- les pièces en verre des plaques vitrocéramiques, portes de four et couvercles de plaques de cuisson,
- les éléments d'isolation thermique des fours : manchettes, moufles,
- les appareils pour lesquels la facture d'achat ne peut 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 cette garantie ne couvre pas les dommages ou frais :

- résultant des modifications ou améliorations apportées par l'Assuré ou le constructeur,
- résultant d'une réparation fortune ou provisoire et des éventuelles aggravations du dommage initial pouvant en résulter,
- engageant la responsabilité d'un tiers pouvant être tenu responsable du dommage (fabricant, fournisseur, ou tout 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'entretien...) 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, 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,
- 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 le prestataire, ou encore à une prestation organisée sans accord préalable,



Assistance

- 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,
- les Pannes répétitives causées par la non remise en état de l'installation à la suite d'une première Intervention,
- tout dommage causé ou provoqué par une action intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ou avec sa complicité, causé par une négligence de l'Assuré ou par une mauvaise utilisation de l'Installation.

Article 7. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, 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 60 jours consécutifs,
- les conséquences d'événements climatiques, d'orages, de la foudre, du gel, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements provoqués par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982,
- les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,
- les dommages causés par des explosifs que le bénéficiaire peut détenir,
- les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif.
- 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.

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

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

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

Article 8. RESPONSABILITE

La responsabilité d'AXA Assistance ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- retards ou empêchements dans l'exécution des garanties du Contrat, causés par un cas fortuit ou de Force majeure,
- non-respect par l'Assuré de ses engagements définis à l'article 9,
- mauvais fonctionnement de la ligne téléphonique de l'Assuré lorsque ce dernier tente de joindre le service d'assistance téléphonique propre au Contrat,



Assistance

- **vétusté et utilisation de l'Appareil de façon non conforme à ses caractéristiques techniques,**
- **protection inefficace ou défaut du dispositif de protection contre les risques de surtension.**

Article 9. OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ / SOUSCRIPTEUR

Le Souscripteur s'engage à informer SPB en cas de changement d'adresse de l'Habitation et plus largement en cas de modifications de ses coordonnées (téléphone, mail, nom etc.).

Le Souscripteur est redevable du paiement des primes.

L'Assuré s'engage à donner toutes les informations nécessaires au bon diagnostic à distance. L'Assuré s'engage également à être présent dans l'Habitation lors de l'arrivée du Prestataire et pendant la durée de l'Intervention. L'Assuré s'engage à signer le bulletin d'Intervention à l'issue de l'Intervention.

L'Assuré s'engage à obtenir l'accord préalable d'AXA Assistance avant de prendre toute initiative ou de prévoir toute dépense et à se conformer aux solutions préconisées par AXA Assistance.

Article 10. IMPOSSIBILITE D'EXECUTER LE CONTRAT

Sont des cas d'impossibilité d'exécution des garanties prévues au Contrat, libérant AXA Assistance de son obligation de fournir lesdites garanties, les situations de **grève, explosions, émeutes, mouvements populaires, restrictions à la libre circulation ou au déplacement en toute sécurité du Prestataire, sabotages, terrorisme, guerre civile ou étrangère, catastrophes naturelles, conséquence des effets d'une source de radioactivité ou tout autre cas fortuit ou de Force majeure** entraînant un nombre d'appels exceptionnel.

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, AXA Assistance est conduite à demander des informations à l'Assuré. Ces informations étant nécessaires à la mise en œuvre des garanties, si l'Assuré refusait de les donner, AXA Assistance pourrait être dans l'impossibilité d'exécuter les garanties ou conduite à rendre un service d'une qualité moindre.

Article 11. NON RESPECT DU DELAI D'INTERVENTION

AXA Assistance et le Prestataire ne peuvent être tenus pour responsables du non-respect du délai d'Intervention indiqué dans les présentes Conditions Générales dans les cas suivants :

- restrictions à la circulation occasionnelle (travaux sur la voie publique, accident de la circulation, déviations obligatoires, manifestations etc.).
- Habitation située dans une zone à accès réglementé,
- événements climatiques tels que chutes de neige abondantes ou orages rendant la circulation des véhicules dangereuse.

En cas d'absence du Client lors de l'Intervention du Prestataire dans le délai d'Intervention un second rendez-vous sera proposé au Client moyennant un forfait déplacement de 30 € TTC à la charge du Client.

Article 12. MONTANT ET PAIEMENT DE LA PRIME

12.1 Montant

Le montant de la prime mensuelle TTC permettant au Client de bénéficier du Contrat est indiqué sur le certificat d'adhésion. Ce montant pourra être révisé dans les conditions prévues à l'Article 14 des présentes conditions générales. En cas de résiliation telle que prévue à l'Article 15, tout mois commencé est dû dans son intégralité.

12.2 Paiement de la prime

La prime est majorée des taxes et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de l'émission de l'avis d'échéance. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

La prime doit être payée à la date de règlement portée sur l'avis d'échéance. À défaut de paiement intégral dans les dix jours suivants cette date, SPB pourra :

- relancer le Client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate ;
- adresser une mise en demeure.



Assistance

Si dans les 40 (quarante) jours suivant l'envoi de la mise en demeure, la prime reste impayée, AXA Assistance par l'intermédiaire de SPB pourra procéder à la suspension immédiate des garanties prévues dans le Contrat. Si, au terme des 10 (dix) jours suivant l'expiration du délai précité la prime est toujours impayée, le Contrat pourra être résilié par AXA Assistance par l'intermédiaire de SPB dans les conditions prévues à l'Article 15.

Le Souscripteur est redevable de la prime et, selon les indications fournies par le Souscripteur, l'avis d'échéance est expédié :

- soit au Souscripteur du Contrat à l'adresse de l'Habitation ;
- soit au Souscripteur du Contrat à une adresse différente de celle de l'Habitation ;
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) titulaire(s) du Contrat.

Dans tous les cas, le ou les titulaires de chaque Contrat restent responsables du complet paiement de la prime.

12.3 Mode de paiement

Le Souscripteur règle sa prime par prélèvement automatique (à la date de règlement figurant sur l'avis d'échéance) sur son compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. A cette fin, le Souscripteur communique à SPB une autorisation de prélèvement automatique dûment complétée et validée, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire (RIB).

Le Souscripteur peut changer de mode de paiement en cours de Contrat (TIP, chèque ou espèces). Il en informe SPB par tout moyen.

Article 13. FAUSSE DECLARATION

13.1 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).

13.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

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

Article 14. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET DES TARIFS

Conformément à l'article L112-3 du Code des assurances, toute modification du Contrat devra faire l'objet d'un accord entre les Parties.

Plus précisément, AXA Assistance informera par l'intermédiaire de SPB et par écrit le Souscripteur de tout projet de modification, concernant sa prime d'assurance ou ses garanties, moyennant un préavis de 45 (quarante-cinq) jours, avant son entrée en vigueur.

En cas de refus des modifications proposées, le Souscripteur devra adresser un courrier à AXA Assistance par l'intermédiaire de SPB dans les 30 (trente) jours suivants la date de réception de la proposition de modifications du Contrat.

Le Souscripteur pourra résilier son Contrat, à tout moment à compter de la date d'émission du courrier d'information, en avisant AXA Assistance par l'intermédiaire de SPB. Si le Souscripteur ne souhaite pas résilier son Contrat, le Contrat continuera de produire ses effets aux conditions initiales, jusqu'à, le cas échéant, résiliation de celui-ci par AXA Assistance par l'intermédiaire de SPB, à échéance conformément à l'article 15.1.

Article 15. RESILIATION

15.1 Résiliation par AXA Assistance par l'intermédiaire de SPB

AXA Assistance par l'intermédiaire de SPB s'engage à ne pas résilier le Contrat pendant sa première année d'exécution.

Au-delà de la première année d'exécution, AXA Assistance par l'intermédiaire de SPB pourra résilier la souscription à chaque échéance contractuelle, par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de 60 (soixante) jours calendaires. Par exception, AXA Assistance par



Assistance

l'intermédiaire de SPB pourra résilier la souscription avant échéance, dans les cas suivants :

- changement d'adresse du Souscripteur,
- non-paiement de la prime : le Contrat pourra être résilié après mise en demeure adressée au Client par lettre restée sans effet de 40 (quarante) jours après la date de mise en demeure.

15.2 Résiliation par le Souscripteur

À l'issue de la première année du Contrat le Client peut résilier son Contrat à tout moment en adressant à SPB un courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante : Offre Foyer Cofidis – CS 90000 – 76095 Le Havre Cedex.

Par exception à l'alinéa précédent, le Souscripteur peut pendant la première année du Contrat, résilier son Contrat à tout moment dans les cas suivants :

- changement d'adresse du Souscripteur ;
- cas de non-acceptation d'une modification proposée par AXA Assistance.

Dans tous les cas, le Souscripteur reste redevable des éventuelles primes dues jusqu'à la date d'effet de résiliation du Contrat qui interviendra à la prochaine échéance mensuelle suivant la date de réception de la demande de résiliation par SPB.

La résiliation prend alors effet à la prochaine échéance mensuelle.

Article 16. RECLAMATION ET MEDIATION

En cas de réclamation concernant la gestion ou la résiliation des garanties le Client pourra s'adresser à SPB à l'adresse suivante : Offre Foyer Cofidis – CS 90000 – 76095 Le Havre Cedex.

En cas de réclamation concernant la souscription et la mise en œuvre des garanties, le Client pourra s'adresser par courrier à :

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 nécessite un délai supplémentaire.

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, le Client peut faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
Ou en complétant le formulaire de saisine
directement sur le site internet :
www.mediation-assurance.org

Ce recours est gratuit. Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet. Cet avis ne s'impose pas.

Article 17. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

Le Contrat est établi en langue française. Le droit applicable au Contrat tant pour son interprétation que pour son exécution, est le droit français.

Les modes de règlement amiable des litiges décrits à l'article ci-dessus sont facultatifs : l'Assuré peut donc à tout moment saisir les juridictions françaises compétentes.

Article 18. PRESCRIPTION

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

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.



Assistance

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les 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 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 19. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations personnelles concernant le Souscripteur (*ci-après les « Données »*) sont collectées, utilisées et conservées par AXA Assistance, agissant en qualité de responsable de traitement, pour la gestion et l'exécution du Contrat d'assistance, les informations concernant le Souscripteur sont collectées, utilisées et conservées par Webhelp et SPB pour la passation et la gestion du Contrat.

Elles seront traitées conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, et conformément à la politique de protection des données personnelles d'AXA Assistance, accessibles sur son site internet « axa-assistance.fr » ou sous format papier, sur demande.

Dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

- a) Transmettre les données personnelles relatives au Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes pouvant intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier d'assistance, fournir les prestations qui sont dues au titre du Contrat, notamment aux fins de procéder aux paiements, de prévenir la fraude, et de transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet.
- b) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques des Assurés dans le cadre



Assistance

de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus.

- c) Procéder à des études statistiques et actuarielles et à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter les produits aux besoins du marché.
- d) Obtenir et conserver tout document, notamment des photographies du bien assuré, nécessaires à l'exécution du Contrat; et
- e) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'assistance et autres communications relatives au service clients.

Pour toute utilisation des données personnelles à d'autres fins (sans que cela puisse être une finalité de prospection commerciale) ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance sollicitera le consentement du Souscripteur.

Le Souscripteur peut à tout moment revenir sur son consentement.

En souscrivant au présent Contrat et en utilisant les services d'AXA Assistance, le Souscripteur reconnaît qu'AXA Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel pour les seules finalités énumérées ci-avant. Dans le cas où le Souscripteur fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, il s'engage à les informer de l'utilisation de ses données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité prévue sur le site internet d'AXA Assistance.

Le Souscripteur peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité susvisée) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si le Souscripteur souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes (opposition, rectification, suppression) concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des données
AXA Assistance
6, rue André Gide
92320 Châtillon

Email : service.juridique@axa-assistance.com

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

Article 20. AUTORITE DE CONTROLE

Inter Partner Assistance (AXA Assistance), est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 Bruxelles Belgique - TVA BE 0203.201.340 - RPM Bruxelles - (www.bnb.be). La succursale française d'IPA, SPB, Webhelp et Cofidis sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 61, rue Taitbout - 75 009 Paris.

Article 21. CESSION DU CONTRAT

Le Contrat n'est pas cessible par l'Assuré.