

Assurance et Assistance Fuite est un contrat individuel d'assurance et d'assistance assuré par Inter Partner Assistance (ci-après dénommé AXA Assistance ou l'Assureur) et souscrit par l'intermédiaire de AQUAZEN SAS.

Les garanties d'assistance sont gérées par AXA Assistance.

Les garanties d'assurance sont gérées par SPB.

SPB : Société de courtage d'assurance. Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 1 000 000 €. Siège social : 71 quai Colbert 76600 Le Havre. RCS Le Havre 305 109 779. Immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurances sous le n° 07 002 642 (www.orias.fr).

INTER PARTNER Assistance : SA de droit belge au capital de 8 396 373 euros, Siège social : Avenue Louise 166 BP 1 – 1050 Bruxelles – Belgique. RPM Bruxelles - BCE 0415.591.055. RCS Nanterre 316139500 – Succursale pour la France, 6 rue André Gide 92320 Châtillon – Entreprise d'Assurance agréée sous le n° de code 0487 - Agissant sous la marque AXA Assistance - INTER PARTNER Assistance est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 Bruxelles - Belgique - TVA BE 0203.201.340 - RPM Bruxelles - www.bnb.be).

LYONNAISE DES EAUX France : Société Anonyme au capital de 422 224 000 euros - Siège social : Tour CB21 - 16 place de l'Iris, 92040 Paris La Défense Cedex – RCS Paris B 410 034 607 – immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 08 042 262 (www.orias.fr) – en qualité de mandataire d'intermédiaire.

AQUAZEN SAS : Société par Actions Simplifiée à associé unique – au capital de 15 000 € - Tour CB21 - 16 place de l'Iris, 92040 Paris La Défense Cedex – RCS Paris B 513 976 852 – immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 09051434 (www.orias.fr) – en qualité de courtier en assurances.

LYONNAISE DES EAUX France, AQUAZEN SAS et SPB sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel - 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09.

CHAPITRE 1 – DISPOSITIONS COMMUNES DU CONTRAT ASSURANCE ET ASSISTANCE FUITE

Définitions

- **Année d'assurance** : période comprise entre :
 - la date d'effet de la souscription du Contrat et sa première Echéance Annuelle,
 - deux Echéances Annuelles.
- **Contrat** : le contrat dont les références figurent en en-tête de la présente Notice d'information.
- **Echéance Annuelle** : date anniversaire de la date d'effet de la souscription au Contrat.
- **Fuite Accidentelle** : fuite d'eau soudaine et indépendante du Souscripteur.
- **Indemnité** : montant versé par l'Assureur au sens des dispositions du Contrat d'assurance.
- **Habitation** : la maison individuelle (à l'exclusion de toute multipropriété en temps partagé, de tout mobil home) dont le Souscripteur est propriétaire ou locataire, située en France métropolitaine (hors Corse) et désignée par son adresse sur les Conditions particulières, constituée de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation principale ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci (véranda, garage, toute autre annexe utilisée à des fins domestiques) à l'exclusion des locaux à usages professionnels.
- **Professionnel** : Entreprise de plomberie .
- **Souscripteur** : la personne physique majeure ayant souscrit le Contrat en sa qualité de titulaire d'un contrat de fourniture d'eau en France métropolitaine hors Corse.
- **Terrains attenants** : le jardin, la terrasse ou tout autre terrain attenant à l'Habitation.

1.1 - Description des packs

En fonction du Pack qu'il choisit, le Souscripteur bénéficie des prestations d'assistance et/ou de la garantie d'assurance indiquées par une croix dans le tableau ci-dessous :

	Pack Standard	Pack Solo	Pack Plus	Pack Premium
Information Juridique Habitat	X	X	X	X
Mise en relation avec une entreprise de plomberie	X			
Assurance Fuite d'eau	X		X	X
Garantie contrôle de compteur			X	X
Assistance Fuite d'eau		X	X	X
Assistance Electricité/Gaz				X
Assistance Entretien/Bricolage				X

1.2 - Date de conclusion, durée de la souscription et des garanties - date d'effet de la souscription et des garanties

Date de conclusion de la souscription :

- en cas de demande de souscription par téléphone, la souscription est conclue à la date du contact téléphonique au cours duquel le Souscripteur a donné son consentement à la souscription au Contrat Assurance et Assistance Fuite.
- en cas de demande de souscription sur le site Internet, la souscription est conclue à la date de signature électronique de la demande de

souscription au Contrat Assurance et Assistance Fuite, la fiche d'information et de conseil ainsi que la Notice d'information ayant été lues préalablement. Le souscripteur doit alors enregistrer sur le disque dur de son ordinateur ou sur CD la fiche d'information et de conseil, la Notice d'information et les Conditions particulières pour s'y référer en cas de besoin.

- en cas de demande de souscription en face à face, la souscription est conclue à la date de signature du bulletin d'adhésion.

Durée de la souscription :

La souscription au Contrat est conclue pour une durée d'un an, puis se renouvelle annuellement par tacite reconduction, sauf cessation dans l'un des cas prévus au paragraphe "Cessation de la souscription et des garanties".

Durée des garanties :

La durée des garanties est la période comprise entre la date d'effet et la date de cessation des garanties.

Date d'effet de la souscription :

Sous réserve de l'encaissement effectif de la première cotisation prélevée par SPB, la souscription prend effet à l'expiration d'un délai de renonciation de 14 jours calendaires révolus courant à compter de la date de réception, par le Souscripteur, de la Fiche d'Information et de Conseil, de la Notice d'information et des Conditions particulières, lesquelles sont présumées reçues 2 (deux) jours ouvrés après la Date de conclusion de la souscription.

Si le Souscripteur n'a pas reçu les documents dans un délai de 2 (deux) jours ouvrés à compter de la Date de conclusion, il doit se rapprocher de SPB.

Date d'effet des garanties :

Les garanties prennent effet à l'issue d'un délai de carence de 14 jours calendaires révolus courant à compter de la date d'effet de la souscription.

1.3 - Renonciation

- En cas de démarchage (Article L 112-9 du Code des Assurances) :

"Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités."

"La date de conclusion du contrat mentionnée ci-dessus s'entend par la Date de conclusion de la souscription.

Modèle de lettre à adresser à SPB - Service Assurance et Assistance Fuite - 71, quai Colbert - CS90000 - 76095 Le Havre Cedex ou par email - ass-fuite@spb.fr : " Je soussigné (M. / Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer à ma souscription n° Le (date) Signature "

L'Assureur rembourse, par l'intermédiaire de SPB, au Souscripteur l'intégralité des sommes éventuellement versées dans un délai maximum de 30 jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre de renonciation. A compter de l'envoi de cette lettre – le cachet de la Poste faisant foi - la souscription et les garanties prennent fin.

- En cas de vente à distance :

Le Souscripteur peut renoncer à son contrat dans un délai de 14



(quatorze) jours calendaires révolus à compter de la date de réception de la Fiche d'Information et de Conseil, de la Notice d'information et des Conditions particulières, lesquelles sont présumées reçues, par le Souscripteur, 2 (deux) jours ouvrés après la Date de conclusion de la souscription. Si le Souscripteur n'a pas reçu les documents dans un délai de 2 (deux) jours ouvrés à compter de la Date de conclusion, il doit se rapprocher de SPB.

1.4 - Modification de la souscription

- **Changement de Pack** : le Souscripteur peut modifier le Pack choisi, sous réserve d'en informer SPB par écrit (SPB - Service Assurance et Assistance Fuite - 71, quai Colbert - CS90000 - 76095 Le Havre Cedex) ou par email - ass-fuite@spb.fr -, la mise en oeuvre des garanties du nouveau Pack étant subordonnée au paiement de la cotisation correspondante et assujettie au délai de carence leur correspondant dès lors que cette modification engendre une adjonction de garantie.
- **Autres modifications** : en cas de changement de son nom et/ou de changement des coordonnées du compte bancaire sur lequel doit être prélevée la cotisation, le Souscripteur doit en informer SPB par écrit (SPB - Service Assurance et Assistance Fuite - 71, quai Colbert - CS90000 - 76095 Le Havre Cedex) ou par email - ass-fuite@spb.fr

1.5 - Cessation de la souscription et des garanties

La souscription et les garanties cessent dans les cas suivants :

- En cas de résiliation par le Souscripteur à tout moment : La demande de résiliation devant être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception, à SPB - Service Assurance et Assistance Fuite - 71, quai Colbert - CS90000 - 76095 Le Havre Cedex. La résiliation au cours du mois "M" prendra effet à la date d'échéance de la cotisation du mois "M+1".
- En cas d'exercice, par le Souscripteur, de son droit à renonciation, à la date d'envoi de la lettre de renonciation, le cachet de la poste faisant foi.
- En cas de non-paiement de la cotisation (en application des dispositions de l'Article L 113-3 du Code des Assurances).
- En cas de refus du Souscripteur concernant la modification de la cotisation. – selon les modalités du paragraphe "Modification de la cotisation" -.
- En cas de déménagement, en cas de décès du Souscripteur, ou de destruction de l'Habitation, le Souscripteur ou ses ayants droit devant en informer SPB par écrit (SPB - Service ASSURANCE ET ASSISTANCE FUITE - 71 quai Colbert - CS90000 - 76095 Le Havre Cedex). La résiliation prenant alors effet à la date du déménagement ou du décès du Souscripteur ou de la destruction de l'Habitation.
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances.

1.6 - Cotisation

La cotisation dont le montant est indiqué sur les Conditions particulières, est réglée soit annuellement par chèque, soit mensuellement par prélèvement automatique effectué par SPB, pour le compte de l'Assureur et de AXA Assistance, sur le compte bancaire désigné à cet effet par le Souscripteur et ce, à compter de l'expiration d'un délai de renonciation de 14 jours calendaires tel que prévu à l'article Renonciation de la présente Notice d'information. Le prélèvement de la première cotisation a lieu, à terme échu le 5 (cinq) du mois M+2 suivant la date de conclusion de la souscription, puis tous les 5 (cinq) des mois suivants.

A défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours qui suivent son échéance, il est adressé au Souscripteur une lettre recommandée, l'invitant à s'acquitter du montant dû. Cette lettre recommandée indiquera que, si 30 jours après son envoi, la ou les cotisation(s) ou fraction de cotisation due(s) n'est (ne sont) toujours pas payée(s), les garanties seront suspendues et 10 jours plus tard la souscription sera résiliée.

Modification de la cotisation : l'Assureur portera à la connaissance du Souscripteur par écrit au plus tard 3 mois avant la date d'Echéance annuelle de sa souscription toute modification relative au montant de la cotisation, convenue d'un commun accord entre AQUAZEN SAS et l'Assureur. Dans les 2 mois suivant cette notification, le Souscripteur pourra refuser cette modification en résiliant son contrat par lettre simple. En l'absence de résiliation, le paiement de la nouvelle cotisation à l'échéance de cotisation mensuelle, qui suit la date d'Echéance annuelle de la souscription, vaudra acceptation des modifications.

1.7 - Dispositions diverses

- **Droit et langue applicables** : Les relations précontractuelles et le Contrat sont régis par le droit français. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises. La langue utilisée pendant la durée du Contrat est la langue française.
- **Fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle** :
 - 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'indemnités ou nullité de la souscription au Contrat (Articles L 113- 8 et L 113- 9 du Code des Assurances)

- Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du Sinistre connus du Souscripteur l'expose en cas de mauvaise foi à la sanction suivante : la nullité de la souscription au présent Contrat, les primes payées demeurant alors acquises aux Assureurs.

- **Prescription** : Conformément aux articles L 114-1 et L 114-2 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent Contrat sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui leur donne naissance. La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription, par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée au Souscripteur en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation ou à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'Indemnité.

- **Pluralité d'assurances** : Conformément aux dispositions de l'Article L.121-4 du Code des Assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L.121-1 du Code des Assurances.

- **Subrogation** : l'Assureur est subrogé dans les droits et actions du Souscripteur contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché leur intervention et/ou leur indemnisation, à concurrence des frais engagés et/ou des Indemnités réglées en exécution de la souscription au Contrat.

- **Réclamations et médiation** : En cas de difficultés relatives aux conditions d'application de sa souscription au Contrat, le Souscripteur doit contacter SPB - Service Satisfaction Clientèle - 71, quai Colbert - CS90000 - 76095 Le Havre Cedex.

Si la réponse obtenue n'est pas satisfaisante, le Souscripteur peut alors adresser par écrit sa réclamation à l'Assureur. Si un désaccord subsiste, le Souscripteur a la faculté de faire appel au médiateur dont les coordonnées lui seront alors communiquées par SPB et ceci, sans préjudice des autres voies d'actions légales.

- **Loi informatique et Libertés** : Dans le cadre du Contrat, LYONNAISE DES EAUX France, AQUAZEN SAS, l'Assureur ou SPB sont amenées à recueillir auprès du Souscripteur des données personnelles protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés. Le caractère obligatoire ou facultatif des données personnelles demandées et les éventuelles conséquences à l'égard du Souscripteur d'un défaut de réponse sont précisés lors de leur(s) collecte(s). Les responsables du traitement de ces données personnelles sont LYONNAISE DES EAUX France, AQUAZEN SAS, l'Assureur ou SPB qui les utilisent principalement pour les finalités suivantes : présentation du Contrat, gestion des prestations d'assistance, de la garantie d'assurance, prospection, animation commerciale et études statistiques, enquêtes et sondages, évaluation du risque, prévention de la fraude, recouvrement et lutte contre le blanchiment d'argent. A ce titre, le Souscripteur est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises :

- aux établissements et sous-traitants liés contractuellement avec LYONNAISE DES EAUX France, AQUAZEN SAS, l'Assureur ou SPB pour l'exécution de tâches se rapportant directement aux finalités décrites précédemment ;

- à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à LYONNAISE DES EAUX France, AQUAZEN SAS, SPB et l'Assureur ;

- vers des pays non membres de l'Union Européenne lorsque l'exécution du contrat le nécessite (par LYONNAISE DES EAUX France, AQUAZEN SAS ou SPB).

- à des destinataires qui sont situés en dehors de l'Union Européenne lorsque l'exécution du contrat le nécessite. En particulier vers les destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc. Les données sont transmises dans ces pays par l'Assureur.

Le Souscripteur accepte que ses conversations téléphoniques puissent être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus (LYONNAISE DES EAUX France, AQUAZEN SAS, SPB, l'Assureur).

Enfin, toute déclaration fautive ou irrégulière pourra faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude.

L'ensemble de ces données peut donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime, dans les conditions et limites prévues par les articles 38, 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

A cet effet, le Souscripteur peut obtenir une copie des données personnelles le concernant (en joignant à sa demande la copie d'un justificatif d'identité comportant sa signature) en s'adressant à SPB, Service Assurance et Assistance Fuite, 71, quai Colbert - CS90000 - 76095 Le Havre Cedex. SPB, gestionnaire du contrat centralise toutes les demandes de droit d'accès et les adressera si besoin au destinataire concerné LYONNAISE DES EAUX France, AQUAZEN SAS, ou l'Assureur.

2.1 - Assurance fuite d'eau

Cette garantie n'est acquise que si le Souscripteur a choisi les packs Standard, Plus ou Premium, à l'exclusion du Pack Solo. Elle ne peut bénéficier qu'aux Habitations disposant d'un compteur individuel et d'une facturation individuelle.

Objet de la garantie

L'Assurance Fuite d'eau a pour objet la prise en charge par l'Assureur, dans la limite de 5 000 € par Année d'assurance et sous réserve des exclusions de garantie, du coût de la surconsommation d'eau consécutive à une Fuite Accidentelle survenant pendant la période de validité de la souscription au Contrat, déduction faite de l'écrêtement de la facture d'eau opéré par le distributeur d'eau en application de la loi dite « Warsmann » du 17 mai 2011 (n° 2011-525).

La Fuite Accidentelle doit :

- être constatée et réparée par un Professionnel,
- survenir sur les canalisations d'alimentation d'eau situées dans les limites de l'Habitation et de ses terrains attenants et comprises entre la sortie du compteur d'eau de l'Habitation et les robinets d'alimentation, **à l'exclusion des joints des robinets, des circuits d'arrosage, des puisards, des fuites d'eau sur les appareils sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier, WC, robinetterie, cumulus),**
- survenir sur le robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau situé dans les limites de l'Habitation et de ses terrains attenants.

Détermination du coût de la surfacturation d'eau :

Pour les Habitations disposant d'un compteur individuel :

Le coût de la surfacturation d'eau est égal à la différence positive entre : dans le cadre de la loi dite « Warsmann », le montant de la facture d'eau écrié ;

- hors cadre de la loi dite « Warsmann », le coût de la consommation d'eau périodique (selon périodicité de facturation) constaté à réception de la facture émanant du fournisseur d'eau de l'Habitation suivant la date de survenance de la Fuite Accidentelle ;

et

- le coût de la consommation d'eau moyenne périodique (selon périodicité de facturation) calculé sur la base des factures du fournisseur d'eau de l'Habitation des 36 derniers mois (ou, à défaut, sur la base des 24 ou 12 derniers mois ou, à défaut, sur la base des 3 derniers mois) avant la date de survenance de la Fuite Accidentelle.
- A défaut de pouvoir disposer des factures antérieures à la date de survenance de la Fuite Accidentelle, la consommation moyenne périodique estimée (selon la périodicité de facturation) sera calculée sur la base de la référence de la consommation moyenne annuelle estimée par l'INSEE (décret n° 95-635 du 06 mai 1995 -référence NOR : ECOS9550038V). Le coût de ladite consommation estimée sera calculé avec la référence du prix moyen du m3 (mètre cube) appliqué par le fournisseur d'eau de l'Habitation. Les éventuels arriérés non acquittés ainsi que les frais et pénalités facturés par le fournisseur d'eau de l'Habitation ne peuvent en aucun cas être intégrés dans l'évaluation du coût de surconsommation et ne seront pas pris en charge par l'Assureur.

Exclusions de garantie

- **Demande d'indemnisation faisant suite à une fuite qui n'a pas été constatée et réparée par un Professionnel ;**
- **Fuite consécutive à une intervention effectuée sur le compteur d'eau de l'Habitation par une personne autre qu'un Professionnel ;**
- **Demande de prise en charge de frais d'abonnement, de raccordement et branchements, taxes et droits autres que ceux directement rattachés à la consommation d'eau ;**
- **Utilisation de l'eau à des fins autres que domestiques et privées ;**
- **Toute fuite provenant, en dehors de l'entretien courant, de travaux de réparation, de modification ou d'extension effectués par une personne autre qu'un Professionnel.**

Formalités en cas de Fuite accidentelle

Sous peine de non garantie (sauf cas fortuit ou de force majeure) , le Souscripteur doit, au plus tard dans les 30 (trente) jours calendaires qui suivent la réception de l'information, envoyée par son distributeur d'eau, attestant d'une consommation anormale et au plus tard à réception de la facture d'eau, ou dans les 30 jours suivant la constatation de la Fuite Accidentelle, appeler SPB au 0810 001 186 (prix d'un appel local) du lundi au samedi de 8h à 20h, ou adresser sa déclaration de sinistre par écrit à SPB - Service Assurance et Assistance Fuite - 71, quai Colbert - CS90000 - 76095 Le Havre Cedex. Le Souscripteur s'oblige à faire intervenir à ses frais un plombier ou à faire appel à AXA Assistance s'il a choisi les options Plus ou Premium en vue de procéder à la réparation de ladite fuite d'eau dans un délai

maximum de 30 jours à compter de la réception de l'information, envoyée par son distributeur d'eau, attestant d'une consommation anormale et au plus tard à réception de la facture d'eau, ou dans les 30 jours suivant la constatation de la Fuite Accidentelle si cette date est antérieure, **sous peine de déchéance de la garantie.**

Le Souscripteur doit adresser, à SPB, dans les 30 (trente) jours calendaires qui suivent la réception de l'information, envoyée par son distributeur d'eau, attestant d'une consommation anormale et au plus tard à réception de la facture d'eau, ou dans les 30 jours suivant la constatation de la Fuite Accidentelle, les pièces justificatives suivantes :

- Une copie de l'attestation d'une Entrepris de plomberie mentionnant la localisation de la Fuite Accidentelle et la date de sa réparation ou le justificatif de prise en charge de la réparation par AXA Assistance dans le cadre de la garantie Assistance Fuite d'Eau du Contrat,
- La copie de la facture d'eau établie par le fournisseur d'eau du Souscripteur suivant la date de survenance de la Fuite Accidentelle,
- Les copies des factures d'eau établies par le fournisseur d'eau du Souscripteur au titre de l'Habitation au cours des 36 (trente-six) derniers mois, à défaut au cours des 24 (vingt-quatre) derniers mois, à défaut au cours des 12 (douze) derniers mois, à défaut au cours des 3 (trois) derniers mois, avant la date de survenance de la Fuite Accidentelle,
- Un RIB pour le versement de l'indemnité.

L'Assureur se réserve le droit de réclamer des documents complémentaires et/ou de se livrer à toute enquête, afin d'établir la matérialité et le montant de la Fuite Accidentelle ; en cas de refus, le Souscripteur est considéré comme ayant renoncé au bénéfice de l'assurance.

Règlement du coût de la surconsommation constatée -selon les conditions, limites et exclusions définies par la présente Notice d'information-

Le règlement de l'Indemnité intervient dans les 10 jours suivant la fourniture des pièces justificatives. En cas de refus du dossier de sinistre, SPB adressera au Souscripteur un courrier de refus motivé.

2.2 - Garantie contrôle de compteur

Cette garantie n'est acquise que si le Souscripteur a choisi les Packs Plus ou Premium à l'exclusion des packs Standard et Solo. Elle ne peut bénéficier qu'aux Habitations disposant d'un compteur individuel et d'une facturation individuelle.

Objet de la garantie

L'assurance du contrôle de compteur a pour objet de prendre en charge dans la limite de 1 000 € les frais facturés au Souscripteur par son distributeur d'eau en cas de demande de contrôle de compteur si la surconsommation d'eau n'est pas liée à une fuite. Cette garantie est accordée dans les conditions suivantes :

- La surconsommation doit dépasser le double de la consommation moyenne du Souscripteur sur les 36 derniers mois, à défaut sur les 24, 12 ou 3 derniers mois,
- Aucune fuite d'eau ne doit avoir été détectée par un Professionnel,
- Le compteur doit avoir été jugé conforme par le laboratoire ayant effectué ou fait effectuer l'étalonnage et/ou l'expertise du compteur.

Formalités en cas de mise en jeu de la garantie du contrôle compteur

Le Souscripteur doit adresser à SPB les pièces justificatives suivantes :

- La copie de la facture d'intervention du Professionnel ou l'attestation de son distributeur d'eau attestant l'absence de fuite,
- La copie de la facture d'eau établie par le fournisseur d'eau du Souscripteur attestant de la surconsommation,
- Les copies des factures d'eau établies par le fournisseur d'eau du Souscripteur au titre de l'Habitation au cours des 36 (trente-six) derniers mois, à défaut au cours des 24 (vingt-quatre) derniers mois, à défaut au cours des 12 (douze) derniers mois, à défaut au cours des 3 (trois) derniers mois, avant la date de survenance de la surconsommation ou l'historique de consommation fourni par le Syndic ou gestionnaire de l'Habitation dans le cadre des compteurs divisionnaires,
- La copie des factures d'étalonnage et/ou d'expertise,
- Le constat de vérification du compteur établi par le laboratoire,
- Un RIB pour le versement de l'indemnité.

CHAPITRE 3 – GARANTIES D'ASSISTANCE

3.1 - Information juridique habitat

Cette garantie est acquise quel que soit le pack choisi par le Souscripteur.

Prestation accordée

AXA Assistance met à la disposition du Souscripteur un service d'informations juridiques sur les thèmes suivants :



- acquisition, construction,
- financement (hors calcul),
- loyer, bail, congés,
- droits et obligations du bailleur et du locataire,
- copropriété,
- vente,
- achat en viager,
- résidence secondaire,
- urbanisme,
- expropriation,
- organismes à consulter.

Modalités de la prestation

- Le service d'informations juridiques est accessible du lundi au vendredi de 9h30 à 19h au : **0810 001 186 (prix d'un appel local)**.
- Les questions ou demandes sont d'ordre privé ; elles ne peuvent engendrer forcément de réponse immédiate. Selon les cas, AXA Assistance doit se documenter ou effectuer des recherches et rappeler le Souscripteur afin de lui communiquer les renseignements nécessaires.
- **Les renseignements fournis sont d'ordre documentaire et la responsabilité d'AXA Assistance ne peut en aucun cas être engagée dans le cas d'une interprétation inexacte des informations transmises.**

3.2 - Mise en relation avec une entreprise de plomberie

Cette prestation n'est acquise que si le Souscripteur a choisi le Pack Standard

Modalités de la prestation

Le service de mise en relation avec un professionnel est accessible par téléphone 7 jours sur 7 et 24h sur 24, au 0810 001 186 (prix d'un appel local).

AXA Assistance assure la mise en relation et l'organisation de rendez-vous entre le Souscripteur et un prestataire agréé pour entreprendre la réparation de l'installation d'eau endommagée ou désengorger les canalisations d'eaux usées. Ces prestataires sont agréés, sélectionnés et qualifiés par les soins d'AXA Assistance sur la base de tarifs d'intervention négociés. Cette mise en relation est réalisée après avoir analysé la demande du Souscripteur sur la base des informations recueillies auprès de ce dernier. **Le coût de l'intervention du prestataire reste à la charge du Souscripteur.**

3.3 - Assistance fuite d'eau et engorgement des canalisations d'eaux usées

Cette prestation n'est acquise que si le Souscripteur a choisi les Packs Plus, Premium et Solo.

• Evénements garantis

- Toute Fuite Accidentelle ou tout engorgement survenant sur les canalisations pendant la période de validité de la Souscription au Contrat provoquant l'un des incidents suivants :
 - fuite sur les canalisations d'alimentation en eau situées dans les limites de l'Habitation et de ses terrains attenants et comprises entre la sortie du compteur d'eau et les robinets d'alimentation, **à l'exclusion des joints des robinets, des circuits d'arrosage, des puisards et des fuites d'eau sur les appareils sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier, WC, robinetterie, cumulus),**
 - fuite et engorgement sur les canalisations d'évacuation c'est à dire les canalisations de collecte des eaux usées (toilettes, cuisine, salle de bain, vidange des machines) situées dans les limites de l'Habitation et de ses Terrains attenants jusqu'au raccordement au réseau collectif d'évacuation (égouts) à l'exclusion de la fosse sceptique, bacs à graisse et épandage d'eaux usées, des pompes et station de relevage des systèmes d'évacuation des eaux usées, fuite sur le robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau situé dans les limites de l'Habitation ou de ses Terrains attenants,
 - fuite sur le robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau situé dans l'habitation,
 - fuite sur le groupe de sécurité d'un cumulus, et la vidange du cumulus percé,
 - fuite sur le circuit d'eau du chauffage individuel situé dans l'Habitation ainsi que sur le robinet et le joint ou le té de réglage de radiateurs du chauffage individuel **à l'exclusion des corps de chauffe (radiateurs...), des pompes à chaleur, des chauffages solaires, des chaudières, des systèmes de climatisation ainsi que leurs appareillages.**

Prestations accordées

- **Télédiagnostic** : en cas de survenance d'un Evénement Garanti, AXA Assistance procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base

des informations recueillies auprès du Souscripteur. Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance téléphonique vérifie que l'incident décrit par le Souscripteur est bien couvert et guide le Souscripteur pour tenter de déterminer la nature de la fuite d'eau ou l'origine de l'engorgement, et d'y remédier ou de la stopper.

• Intervention sur place : si le télédiagnostic reste infructueux :

- Intervention à l'intérieur de l'Habitation : AXA Assistance organise l'intervention d'un prestataire agréé pour entreprendre la réparation et prend en charge, **dans la limite de 3 000 € TTC**, les coûts des réparations nécessaires.
- Intervention à l'extérieur de l'Habitation : AXA Assistance organise l'intervention d'un prestataire agréé pour entreprendre la réparation et prend en charge, **dans la limite de 5 000 € TTC**, les coûts des réparations nécessaires pour réparer ou remplacer la section endommagée de la canalisation, ou pour désengorger la canalisation d'évacuation.

Il est précisé que :

- **la prestation d'AXA Assistance est limitée à 2 interventions à l'intérieur de l'Habitation par Année d'assurance et à 2 interventions à l'extérieur de l'Habitation par Année d'assurance** ; au-delà de ce nombre d'interventions par année d'assurance, AXA Assistance communique au Souscripteur les coordonnées d'un prestataire agréé, le coût de l'intervention restant à la charge du Souscripteur ;
- la réparation effectuée consiste en un rétablissement du fonctionnement normal de l'installation d'eau en réparant ou remplaçant uniquement la section ou l'élément de l'installation endommagée et ne consiste pas à une mise aux normes de l'installation existante ; elle est garantie pendant 1 an à compter de la date d'intervention (malfaçons et mauvaises exécution des travaux uniquement) ;
- dans tous les cas, les coûts des réparations incluent les frais de déplacement, les frais de main-d'oeuvre et le coût du matériel de réparation ou de remplacement (y compris une installation temporaire ou remise en état temporaire) ; en cas de remplacement de pièces, celles-ci sont choisies afin de rétablir le fonctionnement normal de l'installation et pas nécessairement par un remplacement à l'identique.
- Dans le cas où l'événement garanti survient sur une portion de la canalisation d'évacuation extérieure des eaux usées ou sur une portion de la canalisation d'alimentation extérieure en eau située sur un terrain faisant l'objet d'une servitude, le prestataire d'AXA Assistance n'intervient qu'après signature, par le Souscripteur, d'une décharge indiquant qu'il a réalisé les formalités nécessaires pour obtenir l'autorisation d'effectuer les réparations en application des termes du Contrat, notamment concernant les exclusions.

Exclusions de garantie

- La seule réception d'une facture d'eau anormalement élevée n'est pas considérée comme un événement Garanti et par conséquent ne donne pas lieu à intervention.
- Toute intervention sur l'un ou l'autre des éléments suivants :
 - les gouttières situées à l'extérieur de l'Habitation,
 - la piscine et tous ses éléments de fonctionnement et de décoration,
- Les dommages matériels causés par l'eau.
- Le dysfonctionnement du réseau public de distribution de l'eau.
- La réfection des revêtements de sol ou des ornements quels qu'ils soient (végétaux, graviers, tout venant, enrobés, pavés, carrelages, etc.) lorsque le démontage des revêtements ou des ornements est rendu nécessaire pour réparer la canalisation existante.
- Toute perte ou tout dommage survenu à la suite d'une déconnexion ou d'une interruption des canalisations principales.
- Le remplacement des pompes, des réservoirs d'eau, des réducteurs de pression, des adoucisseurs d'eau, des sanibroyeurs et des détendeurs.

3.4 - Assistance électricité/gaz

Cette prestation n'est acquise que si le Souscripteur a choisi le Pack Premium.

Evénements garantis spécifiques à l'Assistance Electricité

Tout dysfonctionnement soudain et imprévu de l'Installation Electrique e Domestique provoquant une panne d'électricité et survenant **pendant la période de validité de la souscription au Contrat, à l'exclusion de tout dysfonctionnement dans la distribution de l'électricité par la compagnie de distribution d'électricité.**

- Par Installation Electrique Domestique on entend : le système permanent d'alimentation en électricité à 220 volts, installé dans l'Habitation et fournissant l'énergie électrique, situé entre le disjoncteur de la compagnie de distribution d'électricité jusqu'aux (y compris) prises murales, variateurs fixes, tableau électrique, interrupteurs, douilles de lampe. Les boîtes à fusibles sont également garanties.

Evènements garantis spécifiques à l'Assistance Gaz

Tout évènement accidentel survenant, pendant la période de validité de la souscription au Contrat, sur l'Installation au Gaz Naturel et fuite sur robinet d'arrêt (joint inclus) de raccordement aux appareils de chauffage gaz naturel.

- Par Installation au Gaz Naturel on entend : Toute canalisation d'alimentation en gaz naturel, située dans l'Habitation et comprise entre le compteur général d'alimentation en gaz et les joints de raccordement des appareils alimentés en gaz naturel, à l'exclusion des citernes de gaz et de leurs canalisations.

Prestations accordées

• Pour l'Assistance Electricité :

- Télédiagnostic : en cas de survenance d'un évènement garanti, AXA Assistance procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base
- edes informations recueillies auprès du Souscripteur. Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance téléphonique vérifie que l'incident décrit par le Souscripteur est bien couvert et guide le Souscripteur pour tenter de rétablir l'électricité ou, à défaut, d'identifier le secteur de la panne.
- Intervention sur place : si le télédiagnostic reste infructueux, AXA Assistance organise l'intervention d'un prestataire agréé pour entreprendre la réparation et prend en charge, dans la limite de 1 000 € TTC, les coûts des réparations effectuées pour rétablir le fonctionnement normal de l'installation.

- Pour l'Assistance Gaz : en cas de suspicion de fuite de gaz, le Souscripteur doit impérativement et immédiatement faire intervenir la compagnie de distribution de gaz qui procédera à la mise en sécurité des installations. En cas de survenance d'un évènement garanti et après que la fuite de gaz a été identifiée par la compagnie de distribution de gaz et que l'Installation au Gaz Naturel a été mise en sécurité AXA Assistance organise l'intervention d'un prestataire agréé pour localiser précisément la fuite si nécessaire et entreprendre la réparation pour rétablir le fonctionnement normal de l'installation, et prend en charge, dans la limite de 1 000 € TTC, les coûts de recherche de fuite et des réparations effectuées.

- La prestation d'AXA Assistance est limitée à 2 interventions par année d'assurance ; au-delà de ce nombre d'interventions par année d'assurance, AXA Assistance communique au Souscripteur les coordonnées d'un prestataire agréé, le coût de l'intervention restant à la charge du Souscripteur.

- Les réparations sont garanties pendant 3 mois à compter de la date d'intervention (malfaçons et mauvaises exécution des travaux uniquement).

- Les coûts des réparations incluent les frais de déplacement, les frais de main-d'oeuvre et le coût du matériel de réparation ou de remplacement ; en cas de remplacement de pièces, celles-ci sont choisies afin de rétablir le fonctionnement normal de l'installation et ne sont pas nécessairement remplacées à l'identique.

Exclusions de garantie

Exclusions spécifiques à l'Assistance Electricité :

- Toute perte ou dommage découlant de la coupure ou de l'interruption de l'alimentation publique en électricité de l'Habitation.
- La maintenance normale quotidienne de l'Installation Electrique Domestique qui incombe au Souscripteur, à savoir le remplacement des ampoules, appareils décoratifs ou fusibles et le remplacement des objets situés dans les limites de l'Habitation, qui vont graduellement s'user sur une certaine période de temps.
- Les installations électriques raccordées à une pompe utilisée pour une piscine, un bassin, un plan d'eau ou un aquarium, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Habitation.
- Toute intervention sur l'un ou l'autre des éléments suivants :
 - toute installation fixe, y compris le câblage et la mise à la terre, lorsque son remplacement est uniquement la conséquence de modifications apportées à la législation ou aux directives relatives à la santé et à la sécurité,
 - le câblage de commande des alarmes antivol, le câblage téléphonique, les détecteurs de fumée, les sonnettes, les systèmes électriques pour portes de garage, les gâches électriques, les interphones et visiophones,
 - les chauffe-eau électriques (exception faite du câblage fixe et permanent conduisant au chauffe-eau qui reste couvert).

Exclusions spécifiques à l'Assistance Gaz :

- Toute intervention sur l'un ou l'autre des éléments suivants :
 - les appareils ainsi que leurs raccordements aux canalisations d'alimentation alimentés en gaz,
 - les canalisations d'alimentation de gaz qui n'ont pas été installées ou entretenues conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant,
 - les installations non conformes ou non réparables,

- les flexibles dont la date de péremption est dépassée et les flexibles non conformes.

- Tout remplacement de canalisation d'alimentation gaz qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur.

- Toute défectuosité, dommage ou panne causé par une action intentionnelle ou dolosive, négligence, mauvaise utilisation ou intervention d'un tiers, incluant toute tentative de réparation ou de modification de la canalisation d'alimentation gaz non-conforme aux

- Tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.

- Toute partie de la canalisation gaz dont l'accès ne garantit pas la sécurité du prestataire d'AXA Assistance, par exemple en présence d'amiante.

- Tout dommage causé par un gaz défectueux.

3.5 - Assistance entretien / bricolage

Cette prestation n'est acquise que si le Souscripteur a choisi le Pack Premium.

Prestations accordées

• Service Amélioration d'habitat - Rénovation

- Mise en relation avec des prestataires : AXA Assistance assure la mise en relation et l'organisation de rendez-vous entre le Souscripteur et des artisans pour des travaux de réhabilitation, d'amélioration ou d'entretien de l'Habitation ; ces artisans sont agréés, sélectionnés et qualifiés par les soins d'AXA Assistance. Cette mise en relation est réalisée après avoir analysé la demande du Souscripteur sur la base des informations recueillies auprès de ce dernier. **Le coût de l'intervention du ou des prestataire(s) reste à la charge du Souscripteur.**

- Transmission de coordonnées : sur simple appel téléphonique, AXA Assistance transmet au Souscripteur les coordonnées des magasins ou services recherchés les plus proches de son domicile (magasins de bricolage, société de location de matériel, société de jardinage, paysagistes, décorateurs d'intérieur).

• Etude comparative de devis

- Lorsque le Souscripteur consulte plusieurs prestataires dans les domaines de la plomberie, de l'électricité, du chauffage, de la serrurerie ou de la vitrerie, AXA Assistance réceptionne les devis et les compare tant au niveau du tarif que de la prestation proposée. L'analyse des techniciens du bâtiment d'AXA Assistance a pour objectif d'aider le Souscripteur dans le choix du prestataire, la décision finale appartenant à ce dernier. La demande du Souscripteur n'engendrera pas forcément de réponse immédiate. Selon les cas, AXA Assistance devra se documenter ou effectuer des recherches avant de rappeler le Souscripteur afin de lui communiquer les renseignements nécessaires.

Modalités des prestations

Le service d'Assistance Entretien/Bricolage est accessible par téléphone 7 jours sur 7 et 24h sur 24, au 0810 001 186 (prix d'un appel local).

3.6 - Conditions d'application communes aux prestations d'assistance fuite d'eau et électricité / gaz

Modalités des prestations

- Le service d'Assistance Fuite d'eau, Electricité et Gaz est accessible par téléphone 7 jours sur 7 et 24h sur 24, au 0810 001 186 (prix d'un appel local).

- En cas d'intervention sur place d'un prestataire agréé, AXA Assistance organise et informe le Souscripteur des modalités de cette intervention dans un délai de 2 heures à partir de la fin de la communication téléphonique avec le Souscripteur.

- En cas d'urgence, lorsque le télédiagnostic reste infructueux, 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 le Souscripteur.

Soit :

- en cas d'appel entre 8h00 et 16h00, l'intervention aura lieu dans les 4h qui suivent l'appel du souscripteur.
- en cas d'appel entre 16h00 et 20h00, l'intervention aura lieu le lendemain dans la matinée entre 8h00 et 13h00.
- en cas d'appel entre 20h00 et 7h00, l'intervention aura lieu dans l'après midi suivant entre 12h00 et 20h00.

Dans tous les cas, l'intervention sera planifiée en fonction des disponibilités du Souscripteur.

- L'accord préalable d'AXA Assistance est matérialisé par un numéro de dossier. L'organisation d'une intervention par le Souscripteur ou par



son entourage, sans l'accord préalable d'AXA Assistance, ne peut donner lieu à garantie.

Exclusions communes :

- **Tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date d'effet de la souscription au Contrat ou pendant le délai de carence.**
- **Tout événement et tout dommage provoqué par un acte intentionnel ou une faute dolosive du Souscripteur.**
- **Tout événement survenant pendant une période d'inoccupation supérieure à 60 jours consécutifs de l'Habitation et/ou de ses terrains attenants.**
- **Les conséquences d'événements climatiques tels que tempêtes, ouragans, inondations, tremblements de terre, affaissement ou glissement du sol, y compris les conséquences des orages, de la foudre, du feu ou d'une explosion.**
- **Tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation, causé par la négligence, le mauvais entretien, la malveillance ou la modification de l'installation, imputable à l'inobservation volontaire et inexcusable des règles de l'art définies dans les documents techniques édictés par les organismes compétents à caractère officiel ou les organismes professionnels.**
- **Responsabilité**
AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par le Souscripteur à la suite d'un incident ayant nécessité la mise en jeu d'une prestation d'assistance.
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.
La responsabilité d'AXA Assistance repose sur une obligation de moyens.
- **Circonstances exceptionnelles**
AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des garanties d'assistance du présent contrat, en cas de grève, d'émeute, de mouvements populaires, de représailles, de restriction à 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.