



## NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GÉNÉRALES

La présente Notice valant Conditions générales a pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par AXA des garanties accordées à toute personne bénéficiaire, dans les limites et conditions définies ci-après. Elle détaille les garanties dont vous pouvez bénéficier ainsi que leurs modalités de mise en œuvre.

*Dans la présente Notice, les mots et expressions ayant la première lettre en majuscule sont définis au sein de la PARTIE 2. « DEFINITIONS ».*

Ce contrat d'assurance et d'assistance (ci-après dénommé le « Contrat ») est assuré par **AXA ASSISTANCE FRANCE**, Société Anonyme de droit français au capital de 51.429.430,40 Euros, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 392 724, N° TVA intracommunautaire : FR81451392724, IDU N°FR322155\_01UWGT, dont le siège social est situé 8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff (ci-après dénommé l'« Assisteur »). AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES, société du **Groupe AXA**, intervient sous la marque **AXA**.

Ce contrat est distribué par **ÉS ENERGIES STRASBOURG**, Société anonyme au capital de 6.472.800 Euros, immatriculée en tant que courtier d'assurance auprès de l'Orias (www.orias.fr) sous le numéro 09049279, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 501 193 171 STRASBOURG et dont le siège social est situé 37 rue du Marais vert 67000 STRASBOURG (ci-après dénommé « ÉS »). Votre Contrat est constitué de la présente notice valant Conditions générales et de vos Conditions Particulières. Il est rédigé en langue française et régi par le Code des assurances français.

**Pour bénéficier des garanties, Vous devez déclarer votre sinistre à AXA, disponible 24h/24 et 7J/7 :**  
**En précisant :**

- les coordonnées de l'Assuré (raison sociale)
- l'adresse du local Professionnel

**L'intervention d'AXA ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels elle aurait l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale.**

### 1. CADRE CONTRACTUEL DES GARANTIES

#### 1.1. QUI EST COUVERT ?

**Assuré / Vous :** Toute personne physique ou morale ayant souscrit, pour son Local professionnel, un contrat de fourniture d'énergie d'une puissance inférieure ou égale à 250 kVA et, si souscripteur d'une option gaz, d'un contrat de fourniture de gaz naturel pour une consommation annuelle inférieure ou égale à 300 000 kWh, ainsi que toute personne physique en lien avec le Local professionnel, et pouvant solliciter le bénéfice des prestations d'assistance en cas de survenance de Sinistre garanti.

#### 1.2. PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT ET DES GARANTIES

Le Contrat entre en vigueur à la date d'effet mentionnée dans les Conditions Particulières, sous réserve de l'encaissement effectif de la prime. Votre Contrat est conclu pour une durée d'un an (« année d'assurance ») à compter de sa

date d'effet. Il est ensuite reconduit tacitement par période successive annuelle, sauf résiliation dans les conditions prévues ci-après.

Vous êtes couvert à compter de la date de prise d'effet indiquée sur vos Conditions Particulières. Vos garanties cessent en cas de résiliation de votre Contrat dans les conditions prévues ci-après.

#### 1.3. FACULTÉ DE RENONCIATION

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation dans les cas suivants :

##### 1.3.1. Souscription à distance ou à la suite d'un démarchage à domicile

En cas de vente à distance, de démarchage téléphonique ou de démarchage à domicile, Vous disposez d'un délai de 14 (quatorze jours) calendaires révolus pour renoncer à votre Contrat, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Dans ce cas, le délai pour exercer votre faculté de renonciation court à compter de la date de conclusion de votre Contrat.

##### 1.3.2. Pluralité d'assurances

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si Vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui Vous sont offertes, de telle sorte que Vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime. L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté
- Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à ÉS Energies Strasbourg - Direction VPFE - 37 rue du Marais Vert 67932 STRASBOURG Cedex 9.

L'assureur vous remboursera la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'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 que vous avez souscrit.

##### 1.3.3. Modèle de lettre de renonciation

Madame, Monsieur,  
Je soussigné(e) (Prénom, Nom, Raison Sociale) ..... demeurant (adresse du Local professionnel) ..... déclare renoncer au **contrat d'assurance** numéro ..... (figurant dans vos Conditions particulières, bulletin ou certificat d'adhésion) par l'intermédiaire de (nom et adresse de l'intermédiaire ayant commercialisé le **contrat**).

#### 1.4. MODALITÉS DE RÉSILIATION DU CONTRAT

##### 1.4.1. Modalités de résiliation du contrat

Il peut être mis fin à votre Contrat dans les cas indiqués ci-dessus, de la manière suivante :

- **Vous pouvez résilier**, par lettre simple, lettre recommandée envoyée à ÉS Energies Strasbourg - Direction VPFE - 37 rue du Marais Vert 67932 STRASBOURG Cedex 9 ou tout autre support durable, soit par acte extrajudiciaire, soit depuis votre espace client ÉS, soit par tout autre moyen prévu par le contrat.

- **Nous pouvons résilier**, selon les mêmes formes. Lorsque la résiliation est faite par lettre, le délai de préavis est décompté à partir de la date d'envoi (le cachet de la Poste faisant foi).

Si la résiliation intervient entre deux échéances, la facturation étant à terme échu, la part de cotisation correspondant à la période allant de la résiliation à la prochaine échéance n'est pas facturée sauf en cas de résiliation pour non-paiement de la prime (L. 113-3 du Code des assurances), dans ce dernier cas, la prime annuelle est intégralement due.

##### 1.4.2. Cas de résiliation du contrat :

**Le Contrat peut être résilié par vous à tout moment dès la première année, sans frais ni pénalités,**

Vous pouvez également résilier le Contrat :

a. En cas de modification des garanties non acceptée par Vous, dans un délai de trente jours suivant la date de l'avis d'échéance vous informant desdites modifications,

b. En cas de diminution du risque, si nous refusons de réduire votre prime (Art. L. 113-4 du Code des assurances),

c. En cas d'augmentation de votre prime, dans un délai de trente jours suivant la date de l'avis d'échéance vous informant du nouveau montant de la prime,

d. En cas de changement de profession, de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité (Art. L. 113-16 du Code des assurances) : la résiliation doit alors être faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans les 3 mois de l'événement,

Le Contrat peut être résilié par vous ou par nous : en cas de cessation ou d'expiration du contrat de fourniture d'énergie souscrit auprès d'ÉS. La résiliation du Contrat prenant effet à la date de résiliation ou expiration du contrat de fourniture d'énergie

Le Contrat peut être résilié par nous :

a. Chaque année, moyennant un préavis de deux (2) mois avant la date d'échéance du Contrat,

b. En cas de non-paiement de votre prime (Art. L. 113-3 du Code des assurances), dans les délais prévus ci-après,

c. En cas d'aggravation du risque (Art. L 113-4 du Code des assurance),

d. Après un sinistre, (Articles R113-10 et A 211-2 du Code des assurances), la résiliation prenant effet 1 mois après sa notification. Vous avez alors le droit de résilier vos autres contrats souscrits chez nous dans le délai d'un mois suivant cette notification.

## Le Contrat est résilié de plein droit :

a. En cas de perte totale du Local Professionnel d'un événement non prévu par le Contrat, l'assurance prend fin de plein droit et AXA Vous restituera la portion de la prime payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque n'est plus couru, dans les conditions prévues à l'Article L. 121-9 du code des assurances.

b. En cas de retrait total de notre agrément, la résiliation prenant effet le 40ème jour, à midi, qui suit sa publication au Journal Officiel (Art. L. 326-12 du code des assurances),

## 1.5. VOTRE PRIME

Le Souscripteur s'engage à payer la prime d'assurance due en contrepartie de la couverture. Le maintien des garanties est subordonné à l'encaissement effectif de la prime.

### 1.5.1. Paiement de la prime

Le montant de la prime ainsi que ses modalités de paiement sont prévus dans Votre Contrat. Toutes les primes (ou fractions de primes) doivent être payées selon l'échéancier de paiement prévu au contrat de fourniture d'énergie souscrit auprès d'ES Energies Strasbourg.

### 1.5.2. Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les quatorze (14) jours calendaires qui suivent la date d'émission de la facture correspondante, ou la date limite de paiement de ladite facture lorsque cette date est postérieure, une relance sera envoyée à l'Adhérent par lettre recommandée. Si dans les trente (30) jours calendaires qui suivent son envoi, la(les) prime(s) ou la(les) fraction(s) de prime due n'est toujours pas payée, les garanties pourront être suspendues et si la prime n'est toujours pas réglée dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la date de suspension des garanties, AXA, via éventuellement ES Energies Strasbourg, pourra résilier le Contrat.

### 1.5.3. Révision tarifaire - Modification de la prime

AXA pourra être amené à modifier le tarif applicable à vos garanties en fonction de circonstances techniques indépendantes de la variation du régime des taxes.

Votre prime est alors modifiée dans la même proportion, à la prochaine échéance qui suit cette modification. Vous en serez informé par un courrier précisant les nouvelles conditions tarifaires.

Si vous n'acceptez pas cette augmentation, vous pouvez résilier le contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, dans les 15 jours suivant celui où vous en avez été informé.

La résiliation sera effective à réception de votre demande.

Vous devrez cependant régler une part de prime calculée à l'ancien tarif, pour la période écoulée entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

## 1.6. MISE EN JEU DES GARANTIES

Le non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations envers AXA en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus au présent Contrat.

### 1.6.1. Qui contacter en cas de sinistre ?

Pour obtenir les prestations d'assistance en cas de difficulté consécutive à un fait garanti, vous devez contacter immédiatement AXA, par téléphone.

Avant d'entreprendre toute action et/ou

d'engager toute dépense, Vous devez obtenir l'accord préalable d'AXA.

Cet accord préalable est matérialisé par la communication d'un numéro de dossier qui Vous permettra de bénéficier des garanties du Contrat et de prétendre au remboursement des frais que Vous aurez éventuellement engagés avec l'accord d'AXA.

**L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de tout ou partie des garanties d'assistance prévues au Contrat sans l'accord préalable d'AXA, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à aucun remboursement.**

Vous devez Vous conformer aux solutions préconisées par AXA.

AXA se réserve le droit, préalablement à toute intervention de ses services, de vérifier la réalité de l'événement garanti et le bien-fondé de la demande qui lui aura été formulée.

### 1.6.2. Modalités d'intervention communes à l'ensemble des garanties

Toute déclaration de sinistre pour chaque garantie donne lieu à une Intervention d'AXA, suivant la procédure suivante :

- **Diagnostic à distance [téléphone ou Visio] : Service d'Axa**

- Vérifie que l'Évènement générateur est bien couvert au titre des présentes Conditions Générales ;
- Aide le Bénéficiaire à la remédiation du Sinistre.

- **Dépannage en urgence par un Prestataire**, dans les délais d'intervention stipulés ci-dessous, si Diagnostic à distance infructueux :

- Diagnostic visuel,

- Recherche de l'origine du Sinistre,

Vérification du caractère -contractuel du Sinistre par la notice et le montant de l'Intervention

- Dépannage ou rétablissement du fonctionnement normal du bien couvert objet de l'Intervention ;

- Si nécessaire remplacement des Pièces prises en charge [strictement visées dans chacune des garanties], aux conditions stipulées dans la Notice d'information, afin de rétablir le fonctionnement normal du bien objet de l'Intervention ;

- Établissement d'un bulletin d'Intervention, nécessaire à la mise en œuvre de la garantie, stipulant l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, le motif de l'Intervention, les prestations effectuées, les pièces défectueuses remplacées et les motifs de refus d'Intervention le cas échéant.

**Le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre pour effectuer le dépannage. Dans les limites prévues au sein de chacune des garanties, il procède au remplacement des pièces strictement nécessaires pour rétablir le fonctionnement normal de l'Installation ou l'appareil objet de l'Intervention, et pas pour permettre un remplacement à l'identique.**

Le Prestataire n'interviendra que si :

- Les conditions de sécurité permettant l'exercice normal de sa mission sont présentes ;

- Et l'Installation ou appareil objet de l'Intervention est en conformité avec les normes en vigueur au jour de l'Intervention et accessible à notre Prestataire ;

**Veillez-vous reporter aux différentes garanties pour connaître les éventuelles conditions complémentaires d'intervention.**

### 1.6.3. Délai d'intervention

Si le diagnostic à distance décrit ci-dessus ne permet pas le dépannage à distance du problème, AXA informe le Bénéficiaire des modalités d'Intervention d'un Prestataire au Local Professionnel. Sauf cas de Force Majeure, le délai d'intervention est de :

Prestataire	Délai d'intervention
Electricien, Plombier, Serrurier, Vitrier, Professionnel du Gaz	2 heures à compter de la fin de la conversation ayant permis l'établissement du diagnostic à distance.
Chauffagiste	24 heures à compter du premier jour ouvré suivant le diagnostic à distance (du lundi au samedi de 8h à 18 heures).

Les informations saisies par AXA, dont l'heure de fin de la communication, font foi en cas de contestation entre les parties.

Le rendez-vous pour l'Intervention est déterminé en fonction des disponibilités du Bénéficiaire.

**En cas d'absence du Bénéficiaire lors du passage du Prestataire, à la date convenue du rendez-vous, un second rendez-vous lui sera proposé. Le coût des deux (2) Interventions entrera dans la prise en charge globale du sinistre au titre de la garantie mise en œuvre.**

**En cas de non-respect du délai d'intervention, AXA indemnise le Client, à sa demande, d'un montant forfaitaire et définitif de 50 euros TTC par intervention, sous réserve des retards/empêchements tels que visés à l'article 4.5 ci-après. Ce montant est payé par virement bancaire, dans le cas où AXA dispose du relevé d'identité bancaire du Client, ou par chèque adressé au Client.**

### 1.6.4. Garantie contractuelle

AXA s'engage à ce que les Interventions réalisées dans le cadre des présentes Conditions Générales bénéficient d'une garantie contractuelle de 6 (six) mois nonobstant toute garantie légale acquise par ailleurs - déplacement, pièces et main d'œuvre - à compter de la date de l'Intervention. Cette garantie est accordée par le Prestataire intervenant sur demande d'AXA.

En cas de malfaçons liées à l'intervention, AXA prendra contact avec le Prestataire afin que ce dernier remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons qui auront été constatées.

A défaut, AXA s'engage à faire intervenir un autre Prestataire.

## 1.7. SANCTION EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION

### 1.7.1. Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de l'Assuré l'expose aux sanctions prévues par

# assistance MAX PRO

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).

## 1.7.2. Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

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

## 1.8. RESPONSABILITÉ D'AXA

L'engagement d'AXA repose sur une obligation de moyens et non de résultat. AXA s'engage à mobiliser tous les moyens à sa disposition pour mettre en œuvre les prestations et garanties du Contrat.

AXA ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Bénéficiaire à la suite d'un Sinistre ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

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

## 1.9. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

AXA ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.

## 1.10. SANCTIONS - EMBARGO

AXA ne sera pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique.

## 1.11. OÙ-ÊTES-VOUS COUVERTS ?

Les garanties sont accordées en France métropolitaine, hors Corse et autres îles non reliées au continent.

## 2. DÉFINITIONS

**Appareil de chauffage** : Tout Appareil de chauffage, de moins de 15 (quinze) ans à compter de la date d'installation, de type :

- **Ballon d'eau chaude**

- **Chaudière** : Organe générateur de chaleur dans une installation de chauffage utilisant un fluide caloporteur (en général l'eau). Le Bénéficiaire doit pouvoir justifier de l'entretien annuel obligatoire de sa chaudière individuelle gaz ou fioul, conformément à la norme AFNOR NF X50-010 ou NF X50-011, en fournissant au Prestataire agréé l'attestation d'entretien d'un professionnel.

- **Chauffe-eau** : Appareil autonome de production d'eau chaude sanitaire.

- **Chauffe-bain** : Chauffe-eau instantané de forte puissance.

- **Pompe à chaleur** : dispositif thermodynamique qui permet de transférer de l'énergie thermique d'un milieu à basse température vers un milieu à haute température. Elle peut servir à chauffer ou à refroidir.

**Appareil de climatisation** : climatiseurs fixes de moins de quinze (15) ans à compter de la date d'installation et dont la première inspection obligatoire (décret du 31 mars 2010) a été effectuée :

- dans l'année civile qui suit l'installation,
- dans les deux (2) ans qui suivent l'installation pour les climatiseurs d'une puissance frigorifique supérieure à 100 kW,
- dans les trois (3) ans qui suivent l'installation pour les climatiseurs d'une puissance frigorifique supérieure à 12 kW et inférieure ou égale à 100 kW.

Le Bénéficiaire doit pouvoir justifier de la réalisation de l'entretien obligatoire de son appareil de climatisation.

**Assuré/Bénéficiaire** : Personne visée au paragraphe « QUI EST COUVERT ? » ci-avant.

**Bris de vitre** : Fracture, bris ou casse d'une ou plusieurs vitres trouvant son origine dans un acte involontaire, un acte de vandalisme, une Effraction ou Tentative d'Effraction, ou un Evènement climatique, de sorte que les vitres n'assurent plus les conditions de sécurité suffisantes.

**Catastrophes naturelles** : un phénomène tel que tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

**Client** : Personne ayant souscrit un contrat de fourniture d'énergie auprès d'ES ENERGIES STRASBOURG et un contrat de dépannage assistance auprès d'AXA et à ce titre, bénéficiaire des garanties d'assistance assurée par AXA.

**Contrat** : le Contrat d'assistance composé de la présente notice valant Conditions Générales dont les références figurent en tête et des Conditions Particulières (document séparé).

**Dépannage** : prestation qui consiste au rétablissement du fonctionnement normal de l'installation couverte ou de l'équipement ou matériel couverts en réparant ou remplaçant uniquement la section ou l'élément endommagé de l'équipement, du matériel ou de l'installation et ne consiste pas en une mise aux normes de l'installation existante.

**Dommage matériel** : Toute détérioration ou destruction d'une chose ou d'une substance.

**Effraction** : Rupture, forçement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou toute espèce de clôture qui n'est pas le fait de l'Assuré.

**Evènement climatique** : Tempête, c'est-à-dire l'action directe du vent ou le choc d'un corps renversé ou projeté par le vent, grêle, l'affaissement de terrain, poids de la neige ou de la glace accumulée

**Evènement générateur** : Evènement donnant naissance à un Sinistre, et listés au sein du paragraphe « Evènement générateurs ».

**Force majeure** : Evènement imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté d'une personne, qui a pour résultat de l'empêcher d'exécuter les prestations qu'il devait accomplir.

**Franchise** : Part des dommages restant définitivement à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un Sinistre.

La Franchise peut être exprimée en jour, en heure, en pourcentage ou sous la forme d'une somme forfaitaire.

**Fuite de gaz** : Échappement de gaz d'origine accidentelle sur l'Installation intérieure de gaz présentant à court terme un risque évident d'endommagement pour le Local Professionnel. **Ne peut être considérée comme preuve d'une Fuite de gaz, une facture de gaz anormalement élevée.**

**Installation électrique** : Installation individuelle privative d'électricité située dans le Local Professionnel du Souscripteur. Le point limite de cette installation se situe à l'aval du branchement, aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office.

**Installation de gaz** : Installation individuelle privative de gaz du Souscripteur, située dans le Local Professionnel. Cette installation individuelle se situe en aval de la vanne d'arrêt général extérieure ou, dans le cas où le Local Professionnel n'en étant pas équipé, à partir du point de pénétration de la canalisation de gaz dans le mur de façade ou de la sortie de plancher.

**Installation de plomberie intérieure** : Installation individuelle privative de plomberie située dans le Local Professionnel. Les points limites de cette installation se situent à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur ou, dans le cas où le Local Professionnel n'en étant pas équipé, à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur de façade ou de la sortie de plancher.

**Intervention** : Opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse du Local Professionnel du Bénéficiaire pour effectuer un diagnostic avant de procéder au dépannage selon les modalités indiquées à l'article Conditions générales d'Intervention du présent contrat.

**Local Professionnel** : Le local à usage professionnel et/ou commercial (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit ainsi que les caves non mitoyennes) desservi par une voie carrossable, et situé à l'adresse indiquée par le Souscripteur lors de la souscription du Contrat, dont les références sont mentionnées aux Conditions Particulières.

Un seul Local professionnel peut être couvert par le Contrat, dont l'adresse ne peut être modifiée. **N'est pas considéré comme un Local Professionnel et ne peut être couvert par le Contrat, toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier ou provisoire, ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.**

**Intervention** : Opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse du Dom

**Nous** : AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES, Société Anonyme de droit français au capital de 51.429.430,40 Euros, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 392 724, N° TVA intracommunautaire : FR81451392724, dont le siège social est situé 8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff (ci-après dénommé l'« Assisteur »).

**Prestataire** : Professionnel référencé et missionné par AXA pour intervenir chez le Bénéficiaire en raison de sa capacité à réparer les équipements ou matériels désignés dans la liste des équipements ou matériels couverts : agent de sécurité, électricien, professionnel du gaz, serrurier ou vitrier.

**Problème de Serrure** : Impossibilité pour le Bénéficiaire d'accéder ou de sortir de son Local professionnel en raison d'un blocage et/ou d'un dysfonctionnement des systèmes de Serrure, du bris de clés dans la Serrure, de la perte ou du vol des clés de porte ou de rideau métallique, ou

du claquage de porte. (cf. ci-avant «évènements générateurs garantis -article 3.1.1»)

**Serrure** : appareil de fermeture comprenant un mécanisme se manœuvrant à la main, à l'aide d'un accessoire amovible (Clé, bouton ou béquille).

**Sinistre** : toute situation résultant directement d'un Evènement générateur, rendant impossible toute utilisation de l'installation ou de l'équipement garanti et donnant lieu à sa déclaration auprès d'AXA au titre d'une des garanties du présent contrat.

**Situation d'urgence** : Toute situation résultant directement de la survenance d'un Evènement générateur ayant nécessité l'intervention d'un Prestataire agréé et ayant pour conséquence de rendre le Local Professionnel inhabitable pour des raisons de sécurité.

**Tentatives d'effraction** : Actes réalisés dans le but de commettre une Effraction sans y parvenir du fait de circonstances indépendantes de la volonté de leur auteur.

**Vitrierie** : Ensemble des vitrines et des parties vitrées, des portes fenêtres et/ou des portes du Local professionnel donnant sur l'extérieur.

## 3. DETAIL DES GARANTIES ET FAITS GÉNÉRATEURS

### 3.1. FAITS GÉNÉRATEURS

Les montants indiqués dans les garanties détaillées ci-dessous sont toutes taxes comprises (TTC).

Aucun délai de carence ne s'applique pour la mise en œuvre des garanties.

Au-delà des limites définies au présent Contrat (plafond de prise en charge ou limite d'intervention), les coûts sont à la charge du Bénéficiaire, le Prestataire informe le Bénéficiaire et intervient uniquement si ce dernier donne son accord pour régler le complément.

L'« Année d'assurance » correspond à une durée de douze (12) mois consécutifs durant lesquels le Bénéficiaire est couvert, débutant à la date d'Adhésion au Contrat, et se renouvelant chaque année pour la même durée, à compter de la date d'anniversaire de l'Adhésion au Contrat.

<b>Garantie d'Assistance</b>	Evènements générateurs garantis
<b>Électricité</b>	Panne
<b>Plomberie Intérieure</b>	Engorgement et fuite d'eau
<b>Installation de gaz</b>	Fuite de gaz
<b>Vitrierie</b>	Bris de vitre à la suite d'un Acte involontaire, acte de vandalisme, Effraction, Tentative d'Effraction, Evènement climatique

<b>Serrurerie</b>	Impossibilité pour le Client d'accéder ou de sortir de son Local professionnel en raison d'un blocage et/ou d'un dysfonctionnement des systèmes de Serrure, du bris de clés dans la Serrure, de la perte ou du vol des clés de porte ou de rideau métallique, ou du claquage de porte
<b>Assistance Appareil de chauffage</b>	Panne

En cas de suspicion de Fuite de gaz, et avant toute intervention, le Bénéficiaire doit impérativement et immédiatement contacter le numéro d'appel sécurité de son distributeur de gaz ou les services de secours et suivre les recommandations pour la mise en sécurité de son Installation de gaz. Le Prestataire partenaire d'AXA ne pourra intervenir qu'une fois le Local Professionnel mis en sécurité.

### 3.2. GARANTIE D'ASSISTANCE ÉLECTRICITÉ ET TELECOM

#### 3.2.1. Ce qui est assuré :

- Déplacement, pièce et main d'oeuvre. Vous êtes couverts dans la limite de 1 000 euros TTC par Intervention contre toutes Pannes électriques, définies comme étant tout dysfonctionnement soudain et imprévisible survenu sur votre Installation électrique privative, définie comme un système permanent d'alimentation en électricité installé dans le Local professionnel et fournissant l'énergie électrique du Local professionnel, à partir du tableau électrique jusqu'aux prises murales, appareils ou terminaisons lumineuses [y compris appareils de basse tension, appareils radiocommandés et l'Électricité extérieure], provoquant une interruption de l'alimentation électrique.
- Sont également couverts, l'interruption du fonctionnement et/ou le fonctionnement non sécurisé, résultant de Pannes électriques sur les ouvrants et fermetures motorisés (tels que volets roulants électriques ou des portails électriques) installés au Local professionnel, s'ils sont agréés en France par la norme NF.

#### a. Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

#### Pour l'Installation électrique :

- Les appareillage(s) de base (tout type d'interrupteur de commande(s)),
- Les prise(s) monophasée(s), prise(s) triphasée(s) et câbles,
- Les disjoncteur(s), disjoncteur(s) différentiel(s) ou interrupteur(s) différentiel(s), micro-disjoncteur,
- Les douilles,
- Les contacteurs jour/ nuit
- Les gestionnaires d'énergies.
- Les transformateurs des spots encastrés

#### Pour les Télécoms :

- Les câbles d'antenne,
- Les câbles téléphoniques,
- La fibre optique dans les mêmes conditions que les câbles électriques (depuis le boîtier jusqu'à l'appareil)

#### Pour les ouvrants et fermetures motorisés :

- Les câblages,

- Les disjoncteurs.
- Toutes autres pièces ne sauraient être couvertes par la garantie.

#### 3.2.2. Ce qui n'est pas assuré :

Outre les exclusions communes, sont exclus de la garantie « ASSISTANCE DEPANNAGE ELECTRICITE ET TELECOM » :

- Toutes Installations intérieures électriques ayant provoqué un déclenchement du disjoncteur suite à l'insuffisance de la puissance souscrite par le Souscripteur dans son contrat de fourniture d'électricité OU faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par le CONSUEL (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Électricité),
- Toute défaillance en amont du disjoncteur de branchement d'électricité,
- Les travaux nécessaires à une réalimentation définitive de l'Installation électrique du Local Professionnel,
- Les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de tout ou partie de l'ensemble de l'Installation électrique du Local Professionnel,
- Toutes pièces, appareils ou installations ainsi que tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- Toutes Pannes résultant directement ou indirectement ;
- De la vétusté de votre Installation électrique privative et/ou d'une des pièces le composant ;
- Du défaut d'entretien vous incombant de votre Installation électrique privative et/ou d'une des pièces le composant ;
- Toutes demandes visant des appareils, pièces ou engins connectés de quelque manière que ce soit à l'Installation électrique privative.

### 3.3. ASSISTANCE DÉPANNAGE PLOMBERIE INTÉRIEURE

#### 3.3.1. Ce qui est assuré :

- Déplacement, pièce et main d'oeuvre. Vous êtes couverts dans la limite de 1 000 euros TTC par Intervention, au sein du Local Professionnel. Vous êtes couverts contre :
- Toutes Fuites, définies comme un écoulement d'eau à débit constant résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante du Client et présentant à court terme des risques évidents pour le Local professionnel. Il doit pouvoir être constaté visuellement. Ne peut être considérée comme preuve d'une Fuite d'eau, une facture d'eau anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne lorsque tous les robinets sont fermés.
- Et tout Engorgement, défini comme une obstruction totale de l'évacuation des eaux usées dans l'Installation de plomberie intérieure, présentant à court terme des risques évidents pour le Local professionnel, survenant sur votre Installation de plomberie intérieure, listés ci-dessous :
- Les Fuites d'eau ou Engorgements :
- Sur le circuit intérieur d'alimentation d'eau : sur les canalisations intérieures d'alimentation apparente, sur les joints situés sur ces canalisations jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménagers, sur les robinets d'arrêts,
- Sur le circuit intérieur d'évacuation d'eau : sur les canalisations intérieures d'évacuation et les joints situés sur ces canalisations, sur la canalisation de trop-plein percé de baignoire, lavabo, bidet et évier, sur le siphon PVC ou métal,
- Les Fuites d'eau sur l'eau chaude sanitaire : sur un ballon d'eau chaude électrique percé (prise en charge de la vidange uniquement), sur le groupe de sécurité d'un ballon d'eau chaude électrique,
- Les Fuites d'eau sur les sanitaires : sur le joint

de sortie de cuvette des WC, sur le robinet d'arrêt de la chasse d'eau, sur la pipe d'évacuation du WC, robinetterie (mélangeur, mitigeur),

- Les Fuites d'eau sur les raccordements des appareils à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge) : sur joint et robinet de l'appareil à effet d'eau,
- Les Fuites d'eau sur les circuits de chauffage : sur le circuit d'eau du chauffage individuel, sur le robinet et le joint du té de réglage des radiateurs de chauffage individuel.

En cas de fuite, les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du « service assistance dépannage plomberie » sont exclusivement les suivantes :

- Joint de canalisations intérieures d'alimentation et d'évacuation d'eau,
- Joint de sortie de cuvette de WC,
- Joint de chasse d'eau de WC,
- Joint de raccordement aux appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge),
- Robinet d'arrêt des appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge),
- Robinet d'arrêt intérieur d'alimentation générale d'eau, robinet d'arrêt de chasse d'eau de WC,
- Robinet ou té de réglage de chauffage individuel,
- Mécanisme de chasse d'eau de WC,
- Réducteur de pression intérieur,
- Tuyau de canalisation intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau,
- Siphon PVC ou métal,
- Mitigeur/mélangeur,
- Tuyau de canalisation de trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier,
- Tuyau de circuit d'eau de chauffage individuel,
- Le débouchage, le nettoyage et le test que cela refonctionne post nettoyage du sanibroyeur.

Le prestataire procède au remplacement de la section de la canalisation ou au remplacement de l'élément de l'Installation de plomberie intérieure à l'origine de la fuite ou nécessaire à sa réparation, à l'exclusion de toute autre section ou élément.

Pour le Ballon d'eau chaude (cumulus), sont couverts :

- La vidange et la mise en sécurité de l'appareil en cas de cuve percée,
- Le remplacement du groupe de sécurité.

### 3.3.2. Ce qui n'est pas assuré :

**Outre les exclusions communes prévues à l'article 4, sont également exclus du service « ASSISTANCE DEPANNAGE PLOMBERIE » :**

- Toute pièces, appareils ou installations, ainsi que tout évènements non visés dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations d'alimentation et d'évacuation situées à l'extérieur du Local professionnel y compris les réseaux d'évacuation des eaux pluviales, les canalisations enterrées ou situées dans un jardin ou un terrain privé, les fosses septiques et bacs à graisse,
- les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations et les joints situés dans des parties communes d'immeuble, ou situés en partie privative mais qui sont du ressort d'une copropriété ainsi que les installations faisant partie du domaine public,
- les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations ou Installations de plomberie intérieure situées dans les jardins ou terrains privés,
- les Fuites d'eau concernant les appareillages sanitaires suivants : douche, baignoire, bidet, lavabo, évier ou WC,
- les Engorgements partiels limitant l'évacuation des eaux sans la stopper totalement,
- l'indemnisation de l'eau perdue suite à une Fuite d'eau,
- tout dysfonctionnement autre qu'une Fuite d'eau ou un Engorgement,
- les dommages matériels provoqués par une Fuite d'eau ou un Engorgement,

- les dégâts causés aux canalisations par le gel dès lors que les précautions indispensables n'ont pas été prises (mise hors gel du Local professionnel, vidange de l'installation ou utilisation d'antigel).

- toute Intervention sur des systèmes de pompage dans un puit autre que le raccordement sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, les Chaudières,
- toute Intervention sur les piscines, les systèmes d'arrosage et de drainage,
- toute Intervention sur des canalisations en plomb,
- toute Intervention sur les appareils ménagers à effet d'eau (lave-linge, lave-vaisselle),
- toute Intervention sur les systèmes de climatisation (notamment circuit d'évacuation des condensats et échangeur à circulation d'eau),
- toute Intervention sur des joints d'étanchéité des appareillages sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier, WC)
- toute Intervention sur la robinetterie et flexibles d'appareillages sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier),
- toute Intervention sur les pompes et/ou les détenteurs,
- toute Intervention sur des adoucisseurs d'eau,
- toute Intervention sur des recherches de fuite d'eau, pour une fuite d'eau sans écoulement visible (exemple : exclusion des taches d'humidité sur les parois),
- toute Intervention pour tout dysfonctionnement autre qu'une Fuite d'eau ou un Engorgement.
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de tout ou partie de l'Installation de plomberie intérieure du Local professionnel.

### 3.4. GARANTIE DÉPANNAGE VITRERIE ET SERRURERIE

#### 3.4.1. Ce qui est assuré :

Sont couvertes **dans la limite de 1 000 euros par Intervention, au sein du Local Professionnel, tout Bris de vitre (fenêtres, portes vitrées, vitrines) défini comme des fractures, bris ou casses d'une ou plusieurs vitres, directement consécutifs à :**

- Un acte involontaire,
- Un acte de vandalisme,
- Une Effraction ou Tentative d'Effraction, ou
- Un Evènement climatique,

de sorte que les vitres n'assurent plus les conditions de sécurité suffisantes.

Sont couverts, au sein du Local Professionnel, les Problèmes de Serrure, définis comme l'impossibilité d'accéder ou de sortir de votre Local Professionnel consécutif à :

- La perte ou le vol de vos clés,
- Le bris de vos clés dans la serrure,
- Le claquage de la porte,
- Un acte de vandalisme,
- Une Effraction ou une Tentative d'effraction.

Les interventions relatives aux rideaux métalliques consistent à :

- Débloquer pour permettre l'ouverture des rideaux électriques ou manuels, et/ou
- Remplacer les Serrures (y compris les Serrures à cylindre).
- L'Assureur se réserve le droit de demander, au préalable, au Bénéficiaire de justifier de sa qualité d'occupant légitime du Local Professionnel garanti.

**a. Pièces prises en charge**  
Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement, les verrous, cylindres et serrures constitutives, la porte d'accès principale à votre Local professionnel y compris les volets et rideaux métalliques.

#### 3.4.2. Ce qui n'est pas assuré :

- tout Bris de vitre endommageant des

fenêtres, portes vitrées ou portes-fenêtres et vitrines de jardins,

- les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation des fenêtres, portes vitrées, vitrines,
- toute réfection de maçonnerie résultant de l'Intervention,
- les Bris de vitre affectant les fenêtres, portes vitrées ou portes-fenêtres et vitrines ne communiquant pas avec l'extérieur du Local professionnel.

### 3.5. GARANTIE ASSISTANCE DÉPANNAGE GAZ

**Dans le cas d'une suspicion de Fuite de gaz, et avant toute Intervention, le Bénéficiaire doit impérativement et immédiatement contacter le numéro d'appel sécurité de son distributeur de gaz ou les services de secours, et suivre les recommandations pour la mise en sécurité de son Installation de gaz.**

#### 3.5.1. Ce qui est assuré :

- Déplacement, pièce et main d'oeuvre. Sont couverts **dans la limite de 1 000 euros TTC par Intervention**, les Fuites de gaz affectant l'Installation intérieure de gaz du Local professionnel et définies comme un échappement de gaz d'origine accidentelle présentant à court terme des risques pour le

Local professionnel et intervenant précisément :

- sur les canalisations d'alimentation de gaz,
- sur le flexible de raccordement des appareils alimentés en gaz si la date de péremption de celui-ci n'est pas dépassée,
- sur les robinets d'arrêt de branchement du gaz et de raccordement des appareils alimentés en gaz.

**L'installation de gaz doit avoir été mise en sécurité par la compagnie de distribution de gaz. A défaut aucune Intervention ne pourra être mise en œuvre, et AXA ne pourra pas voir sa responsabilité engagée.** Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage gaz sont exclusivement les suivantes :

- joints de canalisations intérieures d'alimentation en gaz,
- robinets d'arrêt,
- flexibles de raccordement

#### 3.5.2. Ce qui n'est pas assuré :

L'Intervention d'AXA ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels elle aurait l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale. Outre les exclusions communes à toutes les garanties de l'article 10, sont également exclus de la garantie « ASSISTANCE DEPANNAGE GAZ » :

Les Fuites de gaz intervenant :

- sur les canalisations d'alimentation de gaz situées à l'extérieur d'un Local professionnel, y compris les canalisations enterrées ou situées dans un jardin ou un terrain privé,
- sur les canalisations d'alimentation de gaz situées dans des parties communes d'immeuble, ou situés en partie privative mais qui sont du ressort d'une copropriété ainsi que les Installations intérieur de gaz faisant partie du domaine public,

Toute Intervention :

- sur des canalisations en plomb,
- sur des corps de chauffe autre qu'un Appareil de chauffage (exemple : radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires,
- sur des appareils raccordés à l'Installation intérieure de gaz (exemple : gazinière) autre qu'un Appareil de chauffage, si l'origine des défaillances est en amont du robinet d'alimentation du gaz,

- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de tout

ou partie de l'Installation intérieure de gaz du Local Professionnel

- les citernes de gaz et leurs canalisations, les bouteilles de gaz et les détendeurs,
- le remplacement de canalisation ou de circuit d'alimentation qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur.
- Les fuites de gaz causées ou provoquées par une Catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visées par loi n°82-600 du 13 Juillet 1982

### 3.6. GARANTIE ASSISTANCE APPAREILS DE CHAUFFAGE (CHAUDIÈRE/CHAUFFE-EAU/CHAUFFE BAIN/ POMPE A CHALEUR CLIMATISATION/RADIATEUR ELECTRIQUE)

#### 3.6.1. Ce qui est assuré :

Sont couverts , dans la limite de 1 000 euros TTC par Intervention, les Appareils de Chauffage à usage privatif listés ci-dessous dès lors qu'ils sont installés dans le Local professionnel.

- Chaudière : (y compris les Chaudières dont le ballon d'eau chaude est intégré) : organe générateur de chaleur dans une installation de chauffage utilisant un fluide caloporteur (en général l'eau).
- Chauffe-eau : appareil autonome de production d'eau chaude sanitaire.
- Chauffe-bain : Chauffe-eau instantané de forte puissance.
- Pompes à chaleur : aérothermique (air/ air) et géothermique (air/eau)
- Climatisation : fixe dont la première inspection obligatoire (décret du 31 mars 2010) a été effectuée :
  - dans l'année civile qui suit l'installation,
  - dans les deux (2) ans qui suivent l'installation pour les climatiseurs d'une puissance frigorifique supérieure à 100 kW,
  - dans les trois (3) ans qui suivent l'installation pour les climatiseurs d'une puissance frigorifique supérieure à 12 kW.

Pour toute intervention, le Client doit pouvoir justifier de l'entretien obligatoire de son appareil de climatisation.

- Radiateurs électriques

#### a. Déplacement, Pièces et main d'œuvre

- Sont couverts les Sinistres survenant de façon accidentelle et provoquant l'interruption et/ou le fonctionnement non sécurisé, des appareils ci-après listés sous réserve :
  - Qu'ils aient moins de quinze (15) ans à compter de la date de l'installation ;
  - Qu'ils soient agréés en France par la norme NF ;
  - Qu'ils ne bénéficient plus d'aucune garantie légale et/ou contractuelle à la date de déclaration du Sinistre ;
  - Qu'ils aient un usage exclusivement domestique et soient situés au Local professionnel du Bénéficiaire ;
  - Qu'ils utilisent exclusivement des combustibles fiouls, gazeux ou électriques et dont la puissance est inférieure ou égale à t inférieure ou égale à 70kW.

Pour les installations alimentées au gaz ou au fioul : le Bénéficiaire doit pouvoir justifier avoir effectué l'entretien annuel obligatoire conformément à la norme AFNOR NFX50-010 ou NF X50-011. Pour toute les pompes à chaleur dont la puissance est comprise entre 4 et 70 KW : Le Client doit pouvoir justifier avoir un contrat d'entretien obligatoire conformément au décret N°2020-912 du 18 juillet 2020. L'attestation d'entretien [annuelle] doit être présentée au Prestataire lors de toute Intervention. En l'absence d'une de ces conditions, le Client ne saurait être assuré au titre de la présente garantie.

Sont couverts les appareils limitativement listés ci-après : Radiateur électrique

- Un organe de sécurité ou un organe électronique et électrique :
  - Sur le module électronique,
  - Sur la platine alimentation,
  - Sur la platine de contrôle,
  - sur la platine de puissance,
  - Sur la platine principale.
- Chaudière (gaz, fioul ou électrique) / Chauffe-eau, Chauffe bain à gaz :
  - Du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil),
  - De la pompe (si incorporé dans l'appareil),
  - Des organes de régulation (si incorporé dans l'appareil),
  - De la sécurité de la ventilation mécanique contrôlée de la chaudière (si incorporée à l'appareil),
  - Des débits de gaz et réglage,
  - Des systèmes électriques,
  - Des dispositifs de sécurité de l'appareil,
  - De la résistance, de l'anode de magnésium, du thermostat, du vase d'expansion et du ballon d'eau chaude s'il est intégré.
- Pompe à chaleur / Climatisation :
  - Des organes de régulation et du circuit hydraulique si ceux-ci sont intégrés (vanne 4 voies, thermostat, groupe de sécurité, pompe),
  - Des systèmes électriques et électroniques (moteurs de ventilateurs intérieurs, carte Electronique de puissance, d'alimentation, de contrôle, platine principale),
  - Des dispositifs de sécurité de l'appareil.
- Chaudière au fioul :
  - D'un organe du brûleur,
  - Du gicleur,
  - Des flexibles d'alimentation fioul placés côté chaudière,
  - Des dispositifs de sécurité.

#### b. Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge par AXA sont les pièces limitativement énumérées dans le paragraphe « Déplacement, Pièces et main d'œuvre » de la présente garantie, garanties par le fabricant, de manière que l'appareil reste conforme à la définition du produit par le constructeur, et sous réserve que les pièces soient encore fabriquées par le constructeur et disponibles.

#### 3.6.2. Ce qui n'est pas assuré :

- En complément des Exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :
  - Toutes pièces ou installations non visées ou tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
  - Les appareils pour lesquels les originaux des carnets d'entretien ne peuvent être produits lors de l'intervention du Prestataire,
  - Toute intervention autre que la simple mise en sécurité de l'appareil dont la dernière visite d'entretien réalisée par un Prestataire daté de plus de douze (12) mois ou vingt-quatre (24) mois pour les pompes à chaleur ou dont le carnet d'entretien n'est pas à jour ou n'est pas conforme aux prescriptions du fabricant,
  - Les Interventions, autre que la simple mise en sécurité de l'appareil, lorsque le Prestataire estime que l'Appareil de chauffage est non réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces,
  - Toute intervention qui relève de l'entretien annuel obligatoire conformément aux normes AFNOR NF X50-10 ou NF X50-011,
  - Les coûts éventuels engagés pour accéder à la chaudière, chauffe-eau ou au chauffe bain, à la pompe à chaleur, à la tuyauterie ou à son environnement,
  - Le ramonage et les pièces des conduits de fumées ainsi que le pot de purge,
  - La réparation de dommages causés par l'utilisation d'eau, de fioul ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière

- abondante, vapeur grasse et/ou corrosives),
  - L'intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau, la corrosion et le détachage des ballons d'eau chaude intégrés à la chaudière,
  - Toute intervention extérieure à la chaudière, chauffe-eau ou chauffe-bain ou pompe à chaleur sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) circuit et liaison frigorifique (extérieur à la pompe à chaleur) et sur les dispositifs électriques de l'installation,
  - Toute intervention relative au fluide frigorigène d'une pompe à chaleur ou d'un appareil de climatisation (évaporateur, compresseur, détendeur, condenseur),
  - L'entretien et le dépannage des dispositifs extérieurs à la pompe à chaleur et à un appareil de climatisation (les capteurs, le circuit primaire qui correspond à l'unité extérieure, le circuit de fluide frigorigène, l'évaporateur, le condenseur, le réducteur de pression, le compresseur, les filtres déshydrateurs),
  - L'intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière ou de la pompe à chaleur,
  - La réfection du briquetage de la chaudière,
  - La réfection des points de fixation,
  - Les dysfonctionnements résultant de l'entartrement des appareils,
  - Les appareils de climatisation mobiles.

### 4. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions propres à chaque garantie, sont également exclus et ne pourront faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- tous Sinistres provoqués intentionnellement par le Client ou avec sa complicité,
- tous Sinistres consécutifs à une guerre civile ou étrangère, un acte de terrorisme, une émeute, une grève, une insurrection, un acte de sabotage ou un mouvement populaire,
- tous Sinistres causés par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n°82-600 du 13 juillet 1982,
- tous Sinistres couverts au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),
- tous Sinistres imputables à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité ou de gaz,
- toutes Interventions sur les installations dont l'état général ou la vétusté ne permet pas d'assurer une sécurité suffisante,
- toutes Interventions nécessitant le déplacement de machines, de mobiliers lourds, d'équipements spéciaux non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées, canalisations noyées dans une dalle ou un plancher, faux plafonds, cloisons, chauffage au sol),
- toute Intervention dans : les campings, les entrepôts et les bâtiments de stockage, les camions-restaurants (food trucks), les exploitations agricoles et les exploitations viticoles,
- lorsque le Local Professionnel est un hôtel, toute Intervention dans des parties autres que les parties communes,
- les Sinistres répétitifs, causés par une non-remise en état de l'installation électrique, de plomberie ou de gaz, suite à une première Intervention d'AXA,
- tous frais engagés par le Client ou toute autre personne sans accord préalable d'AXA,
- tous frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Prestataires AXA missionnés par AXA,
- tous frais afférents aux pièces non couvertes.

### 5. CADRE JURIDIQUE

#### 5.1. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Tous les Traitements de Données Personnelles sont réalisés par ES et AXA en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données

2016/679 du 27 avril 2016.

Le traitement réalisé dans le cadre du Contrat a pour finalité de gérer les garanties souscrites par le Client.

En qualité de responsables de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'ES et d'AXA pour la souscription, la passation, la gestion et l'exécution du présent Contrat, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément aux politiques de protection des données personnelles de chaque responsable de traitement telle que publiées sur leur site internet en fonction des finalités respectives.

Afin de permettre l'exécution du Contrat, la collecte de certaines informations est obligatoire, notamment, les données d'état civil et données de consommation ainsi que l'adresse, les coordonnées téléphoniques l'adresse e-mail. Comme indiqué lors de leur collecte, d'autres données sont en revanche facultatives, telles que notamment les coordonnées bancaires. La communication de ces données facultatives permet au Client de bénéficier de services personnalisés, de conseils et d'offres les mieux adaptés à ses besoins.

ES et AXA mettent en œuvre un ensemble de mesures organisationnelles et techniques pour garantir la sécurité des données. Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA pourra :

a. Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans la présente notice. En utilisant les services d'AXA, l'Assuré consent à ce qu'AXA utilise ses données à cette fin ;

b. Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA, au personnel d'AXA, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;

c. Procéder à l'écoute et ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;

d. Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;

e. Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et

f. Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA et autres communications relatives au service clients.

g. Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA est soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, AXA met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

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

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

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

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse suivante :

**Délégué à la protection des données AXA  
8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240  
Malakoff**

**Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com**

Ainsi, dans le cadre de ses activités, ES pourra :  
- Transmettre les informations indispensables à l'exécution des garanties à AXA Assistance.  
- Enregistrer les conversations téléphoniques entre le Client et ES dans le cadre du recueil de la demande d'adhésion des clients

Les Données Personnelles sont conservées pendant toute la durée nécessaire à l'exécution du Contrat et durant 11 ans après son terme.

Le Client dispose, s'agissant des Données Personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès ;
- d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes ou incomplètes ;
- d'un droit à la limitation du traitement de ses Données Personnelles ;
- d'un droit à la portabilité, c'est-à-dire d'un droit de recevoir et de transmettre ses Données Personnelles dans un format structuré couramment utilisé et lisible par machine ;

Si le Client souhaite connaître les informations détenues par ES à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut, en se munissant d'un justificatif d'identité, contacter ES :

**ÉS Énergies Strasbourg  
67932 Strasbourg cedex 9  
tél : 03 88 20 60 60 ou  
dpo@es.fr.**

En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL. ([www.cnil.fr/fr/cnil-direct](http://www.cnil.fr/fr/cnil-direct)) ou par courrier à 3 place de Fontenoy, TSA 80715 - 75334 Paris cedex 07.

L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : [www.es.fr](http://www.es.fr) ou sous format papier, sur demande.

## 5.2. SUBROGATION

AXA est subrogée dans les droits et actions du Bénéficiaire contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention et/ou son indemnisation, à concurrence des frais engagés et/ou des indemnités réglées en exécution du Contrat.

## 5.3. PRESCRIPTION

Conformément à l'article L 114-1 du Code des

assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action du Bénéficiaire contre AXA ou 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 d'interruption de la prescription visée par les articles ci-après :

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

La prescription est également interrompue :

- Par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- Par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par AXA au Souscripteur en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par le Souscripteur à AXA en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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

## 5.4. RÉCLAMATION ET MÉDIATION

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le Bénéficiaire s'adresse en priorité à son interlocuteur privilégié afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées. Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante, le Bénéficiaire peut adresser sa réclamation par courrier à l'adresse suivante :

**AXA - Service Gestion Relation Clientèle  
8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240  
Malakoff**

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

AXA s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai.

Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Si à l'expiration de ce délai, un désaccord subsiste, le Bénéficiaire 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](http://www.mediation-assurance.org)

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

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

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

[http://www.mediation-assurance.org/medias/mediationassurance/Charte\\_V2.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediationassurance/Charte_V2.pdf)

## 5.5. AUTORITÉ ET CONTRÔLE

AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES et ES ENERGIES STRASBOURG sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (APCR) située 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris

## 5.6. LOI APPLICABLE - COMPÉTENCE JUDICIAIRE

Conformément à la réglementation en vigueur, le Souscripteur et le Local Professionnel garanti étant situés en France, à ce titre :

- Le contrat d'assurance est rédigé en langue française et
- L'interprétation et l'exécution de ce Contrat sont régies par le Code des assurances français.

En cas de contestation née à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat, les juridictions situées en France seront seules compétentes pour trancher cette contestation.