



NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT ZEN'ELEC – N° 080419501

A QUOI CORRESPOND VOTRE CONTRAT ZEN'ELEC ?

Votre contrat ZEN'ELEC est un contrat d'assurance régi par le Code des assurances français. Il est composé de la présente Notice d'information ainsi que de votre bulletin d'adhésion.

QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER EN CAS DE SINISTRES ?

Pour bénéficier des garanties de votre contrat ZEN'ELEC, **vous devez contacter immédiatement AXA Assistance par téléphone au :**

01 49 65 27 34

24 heures sur 24 et 7 jours du 7, avant de prendre l'initiative d'avancer des frais.

Toute intervention effectuée au titre de tout ou partie des garanties prévues au Contrat sans l'accord préalable d'AXA Assistance, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.

QUI SONT LES ACTEURS/INTERVENANTS DE VOTRE CONTRAT ZEN'ELEC ?

Votre contrat est assuré par **INTER PARTNER Assistance (ci-après dénommée « AXA Assistance »)**, société anonyme de droit belge au capital de 130 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, **prise au travers de sa succursale française** immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et dont le siège social est situé 6, rue André Gide - 92320 Châtillon.

Votre contrat est souscrit et distribué par **SEOLIS**, société anonyme d'économie mixte, au capital de 72 116 000 euros, immatriculée au Registre des intermédiaires en assurance (www.orias.fr) en qualité de mandataire

d'intermédiaire de SPB sous le numéro 15 006 360, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 492 041 066 et dont le siège social est situé 336 Avenue de Paris – 79000 Niort.

Votre contrat est souscrit et géré par l'intermédiaire de **SPB**, société par actions simplifiée au capital de 1 000 000 euros, immatriculée au Registre des intermédiaires en assurance (www.orias.fr) en qualité de courtier sous le numéro 07 002 642, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés du Havre sous le numéro 305 109 779 et dont le siège social est situé 71, Quai Colbert - 76600 Le Havre.

OU S'EXERCENT LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT ZEN'ELEC ?

Les garanties d'assistance sont accordées en France métropolitaine, **hors Corse**.

Article 1. DEFINITIONS

Pour une meilleure compréhension, le(s) mot(s) ou expression(s) commençant par une majuscule ont la signification qui suit, dans la présente notice :

« **Adhèrent** » : désigne la personne physique agissant en dehors de son activité professionnelle titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité auprès de SEOLIS pour son Habitation, et ayant adhéré au présent contrat. L'Adhèrent mentionné au bulletin d'adhésion s'engage à payer les primes afférentes au présent contrat

« **Assuré[s]** » : désigne l'Adhèrent, son conjoint, son concubin ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ainsi que ses descendants au premier degré âgés de moins de 25 ans et fiscalement à charge, domiciliés en France, bénéficiaires des garanties en cas de réalisation d'un événement garanti.

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

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

« **Domicile** » : lieu de résidence principale et habituelle de l'Adhérent. Il est situé en France (hors Corse).

« **Données à caractère personnel** » désigne toute information permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique (notamment à l'aide d'un identificateur ou d'un ou plusieurs facteurs qui lui sont propres y compris le nom, le prénom, l'adresse postale, le numéro de téléphone ou l'adresse mail). Les Données à caractère personnel incluent les Données à caractère personnel relatives aux clients, employés et/ou représentants des Responsables de Traitement.

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

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

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

La maison individuelle est constituée de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci (véranda, garage et toute autre annexe utilisée à des fins domestiques).

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

Chaque adhésion ne peut concerner qu'un seul Domicile dont l'adresse ne peut être modifiée.

Il est expressément précisé que **les multipropriétés en temps partagé, les mobiles homes et les locaux à usage locatif, commercial ou professionnel ne sont pas considérés comme faisant partie de l'Habitation.**

« **Installation électrique** » : système individuel et permanent d'alimentation en électricité à 220 Volts installé dans l'Habitation, d'une puissance inférieure ou

égale à 36 kVa, fournissant l'énergie électrique et destiné à un usage privé. Les limites de l'Installation Electrique se situent :

- Point de départ : à partir et en aval du disjoncteur principal de branchement,
- Point d'arrivée : jusqu'aux points d'alimentation d'électricité (exemples : prise de courant, interrupteur).

« **Intervention** » : opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse de l'Habitation pour effectuer un diagnostic portant sur une Panne d'électricité avant de procéder à un dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées au présent contrat.

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

« **Plafond d'intervention** » : AXA Assistance prend en charge le déplacement, les pièces et la main d'œuvre dans la limite du plafond indiqué dans la présente notice.

Au-delà de la limite contractuelle indiquée, les coûts sont à la charge de l'Assuré. En cas de dépassement du plafond de garantie, le Prestataire informe l'Assuré et intervient uniquement si ce dernier donne son accord pour régler le complément.

« **Prestataire** » : professionnel référencé et missionné par AXA Assistance pour intervenir chez l'Assuré en raison de sa capacité à réparer les équipements ou matériels désignés dans la liste des équipements ou matériels couverts.

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

Article 2. GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRICITE INTERIEURE ET EXTERIEURE

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

2.1 Périmètre d'Intervention

Sont exclusivement couvertes les Pannes électriques survenues sur les éléments suivants de l'installation :

- Les câblages,
- Le tableau électrique,
- Les prises murales,
- Les interrupteurs,
- Les douilles des plafonniers et appliques fixes.

2.2 Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- fusibles et porte fusibles,
- appareillage(s) de base (interrupteur de commande(s),
- prise(s) monophasée(s) et câbles dans la limite de 10 mètres,
- disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel.

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

2.3 Télédiagnostic

AXA Assistance met à disposition des Assurés un service d'assistance téléphonique à un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par les Assurés concernant la Panne d'électricité sur l'Installation électrique.

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

2.4 Intervention dans l'Habitation

2.4.1 Délais d'Intervention en cas de diagnostic infructueux

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

Sauf cas de Force majeure, le Prestataire interviendra dans un délai de deux (2) heures.

Ce délai est calculé à compter de la fin de la conversation du diagnostic à distance avec AXA Assistance. Les informations saisies par AXA Assistance, 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 de l'Assuré. En cas d'absence de l'Assuré lors du passage du Prestataire d'AXA Assistance, dans le délai d'intervention convenu entre les parties, un second rendez-vous lui sera proposé.

Si l'Assuré est absent lors des deux premiers passages, aucune autre demande d'intervention du Prestataire d'AXA Assistance ne sera possible.

2.4.2 Modalité de réalisation des Interventions

Lors de l'Intervention, le Prestataire procède à :

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

Lors de l'Intervention, le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, **dans la limite du Plafond d'Intervention défini à l'article 2.5.**

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

2.4.3 Rédaction du bulletin d'Intervention

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

2.4.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

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

2.5 Plafond d'Intervention

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

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

2.6 Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance électricité

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

- les interventions portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite),
- tout dysfonctionnement électrique imputable à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité,
- toute perte ou dommage découlant de la coupure ou de l'interruption de l'alimentation publique en électricité dans l'habitation,
- les installations électriques intérieures 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'Electricité),
- les appareils électriques, électroniques, électroménagers, les consommables tel que les ampoules, les transformateurs,
- les systèmes de climatisation, de chauffage au sol et de pompe à chaleur,
- 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,
- les conséquences d'une combustion (avec ou sans flamme) ou d'une explosion,

- 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).
- les dommages matériels causés par l'électricité,
- toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'électricité,
- les interruptions de fourniture d'électricité consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution,
- les frais encourus alors que le bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance,
- le remplacement de câblage qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de l'installation électrique,
- les dommages relevant de l'assurance construction obligatoire (loi n° 78-12 du 4 janvier 1978).

Article 3. GARANTIE D'ASSURANCE PERTE DE DENREES ALIMENTAIRES

3.1 Objet de la garantie

Cette garantie couvre la perte des denrées alimentaires périssables contenues dans un réfrigérateur et/ou un congélateur de l'Assuré qui sont devenues impropres à la consommation résultant directement d'une Panne d'électricité.

La perte est indemnisée si elle est directement causée par un arrêt de fonctionnement de l'appareil consécutif à une Panne d'électricité imprévue de **plus de trois (3) heures et indépendante de la volonté de l'Assuré.**

L'Assuré est indemnisé pour la perte de ses denrées alimentaires **à concurrence de 150 euros TTC quel que soit le nombre d'appareils de réfrigération et/ou congélation concernés**, sous réserve qu'il transmette à AXA Assistance :

- Une attestation établie par le distributeur d'électricité justifiant la date, l'heure et la durée de la Panne d'électricité imprévue. L'Assuré pourra obtenir cette attestation en s'adressant à son distributeur d'électricité. Ce dernier sollicitera le fournisseur d'électricité afin qu'il établisse ladite attestation que SEOLIS enverra à AXA Assistance
- Tout justificatif de la perte de denrées, notamment les factures d'achat des denrées alimentaires périssables.

3.2 Exclusions spécifiques à la Garantie d'assurance perte de denrées alimentaires

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

- Les denrées alimentaires non périssables ;
- Les denrées alimentaires conservées dans des appareils de 10 ans d'âge et plus ;
- Les denrées alimentaires perdues à la suite d'une panne du réfrigérateur et/ou du congélateur ;
- Les denrées alimentaires dont la date de péremption était dépassée au jour du sinistre ;
- L'utilisation non conforme du réfrigérateur et/ou congélateur ;
- Les dommages matériels résultant d'une coupure de courant prévue et annoncée par le distributeur ou le fournisseur d'électricité ou due à une grève du distributeur ou du fournisseur d'électricité ou à un défaut de paiement par l'Assuré de la facture d'électricité,
- Le remplacement du réfrigérateur et du congélateur rendus inutilisables du fait de la décomposition des denrées alimentaires.

Article 4. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions spécifiques à chaque garantie, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date d'adhésion au contrat,
- tout événement survenant dans un logement resté inoccupé plus de soixante (60) jours calendaires consécutifs,

- les conséquences d'événements climatiques, d'orages, de la foudre, du gel, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements provoqués par une Catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982,
- les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,
- les dommages causés par des explosifs que l'Assuré peut détenir,
- les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif.

Aménagements et embellissements :

- la réfection des revêtements de sol ou des ornements quels qu'ils soient lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à l'équipement ou à l'installation et effectuer la réparation,
- tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.

Accessibilité et sécurité :

- toute partie de l'installation couverte dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire agréé, par exemple, en présence d'amiante,
- les frais de réparation ou de remplacement si le Prestataire missionné est dans l'incapacité de réparer les installations du fait de leur ancienneté ou de leur usure.

Défaut d'entretien ou faute :

- toute défectuosité, dommage ou panne causée par une action intentionnelle ou dolosive, négligence, mauvaise utilisation ou intervention de l'Assuré ou d'un tiers, incluant toute tentative de réparation non-conforme aux règles de la profession,
- toute installation qui n'a pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel.

Mise en conformité :

- tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par la modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession ou les instructions du fabricant.

Non-respect des recommandations :

- les pannes répétitives causées par une non remise en état de l'Installation à la suite d'une première Intervention.

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

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

Article 5. PRIME D'ASSURANCE

5.1 Montant et paiement de la prime

Le montant de la prime d'assurance est fixé à **trois (3) euros TTC par mois**.

Les conditions de facturation, de règlement et les modalités de paiement de la prime d'assurance sont identiques à celles prévues pour le paiement du contrat de fourniture d'énergie électrique souscrit par l'Adhérent auprès de SEOLIS.

- Si l'Adhérent n'a pas opté pour la mensualisation, le règlement de la prime d'assurance est effectué lors du paiement de chacune des factures d'énergie, suivant la prise d'effet du contrat. Le montant annuel est alors réparti sur ces différentes factures.
- Si l'Adhérent a opté pour la mensualisation, le règlement de la prime d'assurance s'effectue lors de la facture de régularisation de mensualisation portant le libellé « ZEN'ELEC » adressée à l'Adhérent.

5.2 Défaut de paiement de la prime

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les dix (10) jours calendaires qui suivent son échéance, une relance sera envoyée 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 seront suspendues et si la prime n'est toujours pas réglée dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la date de suspension des garanties, AXA Assistance pourra, par l'intermédiaire de SEOLIS, résilier le contrat.

5.3 Modification de la prime

AXA Assistance, par l'intermédiaire de SEOLIS, s'engage à informer l'Adhérent en cas de modification de la prime. L'Adhérent pourra alors refuser cette modification et résilier le contrat en avisant SEOLIS par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante : **Séolis** – Direction Commerciale – 336, Avenue de Paris – CS 98536 – 79 025 NIORT Cedex, dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception par l'Adhérent de cette notification, le cachet de la poste faisant foi.

Article 6. VIE DU CONTRAT

6.1 Prise d'effet et durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la signature par l'Adhérent de son bulletin d'adhésion et se renouvelle par tacite reconduction

chaque année, sauf cessation dans l'un des cas prévus à l'article 6.3.

6.2 Date d'effet et durée des garanties

Les garanties prennent effet à la date de conclusion du contrat (inscrite sur le bulletin d'adhésion). Les garanties cessent dès lors que le contrat est résilié dans l'un des cas prévus à l'article 6.3.

6.3 Cessation du contrat

Le contrat prend fin dans les cas suivants :

- En cas de résiliation par l'Adhérent quelle qu'en soit la cause de son contrat de fourniture d'énergie souscrit auprès de SEOLIS ;
- À tout moment, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date d'effet de l'adhésion, en cas d'exercice par l'Adhérent de sa faculté de résiliation. La demande doit être adressée à SEOLIS, par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante : **Séolis** – Direction Commerciale – 336, Avenue de Paris – CS 98536 – 79 025 NIORT Cedex. La résiliation interviendra au terme du mois « M+1 » pour toute demande de résiliation reçue au cours du mois « M »
- En cas de résiliation par AXA Assistance pour non-paiement de la prime (en application des dispositions de l'article L.113-3 du Code des assurances) dans les conditions définies à l'article 5.2 ;
- En cas de résiliation par l'Adhérent pour refus de la prime modifiée dans les conditions définies à l'article 5.3 ;
- En cas de décès de l'Adhérent, ses ayants droits devant informer SEOLIS. La résiliation prend alors effet à la date du décès ;
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

Article 7. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

7.1 Limitation de responsabilité

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

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

7.2 Circonstances exceptionnelles

L'engagement d'AXA Assistance repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

AXA Assistance 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.

Article 8. CADRE JURIDIQUE

8.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de l'Adhérent l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

8.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

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

8.3 Subrogation

AXA Assistance est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant au présent contrat, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du présent contrat.

8.4 Prescription

La prescription est le délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être entreprise.

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance (Art. L 114-1 et L. 114-2 du Code).

La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption ainsi que dans les cas suivants :

- désignation d'un expert après un sinistre,
- lettre recommandée avec avis de réception (au titre du paiement de votre cotisation* ou du règlement de l'indemnité),
- citation en justice (même en référé), commandement ou saisie.
- toute cause d'interruption de droit commun de la prescription, ainsi que stipulées ci-dessous. Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L.114-1 à L.114-3 du Code des assurances et les articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après :

Article 2240 du Code civil : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

Article 2241 du Code civil : « « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »

Article 2242 du Code civil : « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

Article 2243 du Code civil : « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

Article 2244 du Code civil : « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

Article 2245 du Code civil : « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le

délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

Article 2246 du Code civil : « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

Article L.114-3 du Code des assurances : Par ailleurs, la prescription est interrompue ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

« Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

8.5 Protection des Données à caractère personnel

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

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

- a) Utiliser les informations de l'Adhérent et/ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans la notice. En utilisant les services d'AXA Assistance, l'Adhérent et les Assurés consentent à ce qu'AXA Assistance utilise ses Données à caractère personnel à cette fin ;
- b) Transmettre les Données à caractère personnel de l'Assuré et les données relatives à son contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son contrat, procéder aux

paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;

- c) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- d) Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
- e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre du contrat et valider sa demande ;
- f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients.
- g) Utiliser les Données à caractère personnel dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA Assistance est 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 Assistance met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

Les Données à caractère personnel recueillies lors de l'adhésion (nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, adresse mail) peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale.

Si l'Assuré ne souhaite pas que ses Données à caractère personnel soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer à tout moment en écrivant au :

Délégué à la Protection des Données à caractère personnel

AXA Assistance

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

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

solicitera le consentement de l'Assuré. L'Assuré pourra revenir à tout moment sur son consentement.

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

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

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

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

Délégué à la protection des Données à caractère personnel

AXA Assistance

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

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

8.6 Réclamation et médiation

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, les Assurés s'adressent en priorité à leur interlocuteur privilégié, SEOLIS, afin de trouver une solution adaptée aux difficultés rencontrées.

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou si la réclamation porte sur la mise en œuvre des garanties, les Assurés peuvent adresser leur réclamation par courrier à l'adresse suivante :

AXA Assistance - Service Gestion Relation Clientèle

6, rue André Gide

92320 Châtillon

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

AXA Assistance s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la

réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai.

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

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, les Assurés peuvent faire appel au Médiateur, personne indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : www.mediation-assurance.org

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté à l'Assuré pour saisir éventuellement la juridiction française compétente.

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

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

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

8.7 Compétence judiciaire

Tout litige se rapportant au Contrat et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties ou le cas échéant, d'un règlement par le médiateur, sera porté devant la juridiction française compétente.

8.8 Langue du contrat et droit applicable au contrat

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

8.9 Autorité de Contrôle

Inter Partner Assistance (IPA) est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles Belgique - TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – (www.bnb.be).

La succursale française d'IPA, SEOLIS et SPB sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.