

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE MONSIEUR HUGO N° 0803642

Article 1 : Objet et intervenants au contrat

Le Contrat est régi par le Code des assurances français. Il a pour objet de vous apporter une aide en cas de d'Evènement garanti.

Ce Contrat est présenté et souscrit par l'intermédiaire d'OOPONO, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 1000 euros dont le siège social est situé 14 rue Charles V, 75004 Paris immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 825 337 207, courtier en assurance inscrit au registre des intermédiaires d'assurance sous le numéro 170 018 64 (www.orias.fr).

Les garanties prévues ci-après sont assurées et délivrées par INTER PARTNER Assistance, société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique prise au travers de sa succursale française, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide – 92320 Châtillon.

Article 2 : Définitions

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

- « **Année d'assurance** » : désigne la période comprise entre :
 - La date d'effet de la souscription du Contrat et sa première échéance annuelle ;
 - Deux échéances annuelles ;

- « **Assurés[s]** » : désigne le locataire particulier du Souscripteur, nommément désignée sur le bail de location. Sont également couverts son conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ainsi que ses descendants au premier **degré âgé de moins de 25 ans et fiscalement à charge, domiciliés en France** ;
- « **Chauffagiste** » : professionnel intervenant dans le domaine du gaz, auquel AXA PARTNERS fait appel pour intervenir chez l'Assuré en cas de sinistre.
- « **Contrat** » : désigne le présent contrat d'assurance et d'assistance composé des Conditions générales et des Conditions Particulières telles que définies en préambule.
- « **Domicile** » : lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré tel que déclaré sur les Conditions Particulières. Il est situé en France.
- « **Echéance annuelle** » : désigne la date anniversaire de la date d'effet de la souscription au Contrat.
- « **Electricien** » : professionnel intervenant dans le domaine de l'électricité, auquel AXA PARTNERS fait appel pour intervenir chez l'Assuré en cas de sinistre.
- « **Engorgement** » : obstruction totale des canalisations d'évacuation des eaux usées présentant à court terme des risques évidents pour l'Habitation.
- « **Evènements garantis** » : désigne les évènements fortuits couverts par le présent Contrat soit : la Panne d'électricité, la Fuite d'eau ou l'Engorgement, la Fuite de gaz.
- « **Force Majeure** » : événement imprévisible et irrésistible qui est d'origine extérieure au débiteur de l'obligation.
- « **France** » : désigne la France métropolitaine (y compris Monaco), hors Corse.
- « **Franchise** » : part des dommages qui restent à la charge de l'Assuré.
- « **Fuite d'eau** » : désigne un écoulement d'eau à débit constant sur l'Installation de plomberie intérieure, visible à l'œil nu et qui résulte d'une action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante de l'Assuré et qui présente à court terme des risques évidents pour l'Habitation. Une facture anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne alors que tous les robinets sont fermés ne constituent pas la preuve d'une Fuite d'eau.
- « **Fuite de gaz** » : désigne un écoulement de fluide, de gaz sur l'Installation intérieure de gaz.
- « **Habitation** » : désigne l'appartement ou la maison, à l'exclusion de toute multipropriété en temps partagé, de tout mobil home) dont le Souscripteur est propriétaire, située en France, desservie par une voie carrossable et désignée par son adresse sur les Conditions Particulières, constituée de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, à l'exclusion des parties communes (hors le cas des compteurs situés en dehors de l'Habitation) et locaux à usage professionnel.
- « **Information Confidentielle** » : sauf dispositions expresses contraires dans le Contrat, toute information ou donnée de nature financière, technique ou commerciale, soit identifiée comme étant confidentielle, soit à caractère manifestement sensible, soit dont la connaissance peut conférer un avantage à l'autre Partie, divulguée par une des Parties à l'autre, à l'occasion de l'exécution du Contrat, ou encore toute information concernant les Assurés. Ne sont pas

considérées comme confidentielles les informations pour lesquelles la Partie destinataire peut apporter la preuve qu'elles étaient dans le domaine public préalablement à leur divulgation ou après celle-ci mais dans ce cas en l'absence de toute faute qui lui soit imputable ; ou qu'elles sont déjà connues ou en possession de celle-ci, cette connaissance préalable pouvant être démontrée par l'existence de documents appropriés dans ses dossiers ; ou qu'elles ont été reçues d'un tiers de manière licite, sans restriction ni violation du Contrat ; ou qu'elles ont été publiées par un tiers sans contrevenir aux dispositions du Contrat ; ou qu'elles sont le résultat de développements internes entrepris de bonne foi par des membres de son personnel n'ayant pas eu accès à ces Informations Confidentielles ; ou que la divulgation a été autorisée par écrit par l'autre Partie.

- « **Installation électrique intérieure** » : désigne l'installation individuelle privative d'électricité à 220 volts d'un Assuré située dans son Habitation et destinée à son usage privatif. L'Installation individuelle privative d'électricité de l'Assuré 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 intérieure de gaz** » : désigne l'installation individuelle privative de gaz d'un Assuré située dans son Habitation et destinée à son usage privatif. L'Installation individuelle privative de gaz de l'Assuré se situe à l'aval du compteur général d'alimentation en gaz et jusqu'aux points de raccordements des appareils alimentés en gaz.
- « **Installation intérieure de plomberie** » : désigne l'installation individuelle privative de plomberie d'un Assuré située dans son Habitation et destinée à son usage privatif. L'Installation individuelle privative de plomberie de l'Assuré se situe à partir et à l'aval du robinet d'arrêt général intérieur.
- « **Intervention** » : opération par laquelle un Electricien, un Plombier ou un Chauffagiste se rend à l'adresse de l'Habitation pour effectuer un diagnostic portant sur une Panne d'électricité, une Fuite d'eau, un Engorgement ou une Fuite de gaz avant de procéder à un dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées au présent Contrat.
- « **Panne** » : Dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure provoquant une interruption de fourniture en électricité.
- « **Plombier** » : professionnel intervenant dans le domaine de la plomberie auquel AXA PARTNERS fait appel pour intervenir chez l'Assuré en cas de sinistre.
- « **Souscripteur** » : désigne la personne physique qui agit pour son propre compte ou bien la personne physique qui agit au nom et pour le compte de la société qu'il représente, nommément désignée comme telle sur les Conditions Particulières qui s'engage à payer les primes afférentes au présent Contrat.
- « **Territorialité** » : Les garanties s'exercent en France telle que définie ci-avant.

Article 3 : GARANTIE D'ASSISTANCE PLOMBERIE

La garantie consiste, en cas de Fuite d'eau ou d'Engorgement affectant l'Installation intérieure de plomberie 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.

3.1. Périmètre de la garantie

La garantie d'assistance plomberie couvre exclusivement les Fuites d'eau et les Engorgements survenus :

- Sur les canalisations intérieures d'alimentation en eaux, y compris les joints, et jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménagers de l'Habitation ;
- Sur les canalisations intérieures d'évacuation des eaux, y compris les joints ;
- Sur les canalisations de trop-plein percé de baignoire, lavabo, bidet, évier et WC ;
- Sur le siphon PVC ou métal ;
- Sur le ballon d'eau chaude électrique percé (prise en charge de la vidange uniquement) ;
- Sur les appareils sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, WC, évier, robinetterie, cumulus) ;
- Sur le groupe de sécurité du ballon d'eau chaude électrique ;
- Sur le joint de sortie de la cuvette des WC ;
- Sur le robinet d'arrêt de la chasse d'eau ;
- Sur le joint et le robinet de l'appareil à effet d'eau (lave-vaisselle et lave-linge) ;
- Sur le circuit d'eau du chauffage individuel ;
- Sur le robinet d'arrêt de la chaudière ;
- Sur le joint ou le té de réglage des radiateurs de chauffage individuel.

3.2. Plafonds d'Intervention

L'intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre - est garantie dans la limite de 400 € TTC.

S'il résulte des constatations faites par le Plombier que l'Intervention n'est pas garantie, qu'elle est hors du périmètre de la garantie ou exclue, l'Assuré et le Plombier 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.

3.3. Télédiagnostic

AXA PARTNERS 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 Fuite d'eau ou l'Engorgement et l'Installation de plomberie intérieure.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter d'isoler le secteur de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement.

3.4. Intervention dans l'Habitation

3.4.1. Délais d'intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédiagnostic reste infructueux, AXA PARTNERS 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 Plombier.

En cas d'urgence, AXA PARTNERS fait le nécessaire pour que l'intervention sur place soit réalisée **dans la demi-journée ouvrée** qui suit la fin de la conversation téléphonique avec l'Assuré, en fonction des disponibilités de ce dernier, soit :

- En cas d'appel entre 8h00 et 16h00, l'Intervention aura lieu **dans les 4h** qui suivent l'appel de l'Assuré ;
- En cas d'appel entre 16h00 et 20h00, l'Intervention aura lieu le **lendemain matin entre 8h00 et 12h00** ;
- En cas d'appel entre 20h00 et 8h00, l'Intervention aura lieu dans **l'après-midi, entre 12h00 et 20h00**.

3.4.2. Modalités de réalisation des Interventions

Le Plombier procède à :

- Un diagnostic visuel de l'Installation intérieure de plomberie,
- La recherche de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement,
- La vérification que la Fuite d'eau ou l'Engorgement entre dans le périmètre de la garantie, 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 les Assurés,
- L'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de la canalisation défectueuse.

Lors de l'Intervention, le Plombier 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 des plafonds définis à l'article 0.

Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture d'eau ou la mise en sécurité des Habitations, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention. Ces pièces dont le remplacement est garanti sont les joints 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

général en eau, robinet d'arrêt de chasse d'eau de WC, robinet ou té de réglage de chauffage individuel, tuyau de canalisation intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau, siphon PVC ou métal, tuyau de canalisation de trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier, tuyau de circuit d'eau de chauffage individuel, groupe de sécurité des ballons d'eau chaude robinet d'arrêt de la chaudière à l'exclusion de toute autre pièce.

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

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

3.4.3. Rédaction du bulletin d'intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en double exemplaire signé par l'Assuré dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Plombier, la durée d'Intervention, le diagnostic de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Fuite d'eau ou d'Engorgement non garantis ou exclus, les motifs du refus de l'Intervention.

3.4.4. Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution des garanties bénéficient d'une garantie d'un (1) an – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention.

3.4.5. Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance plomberie

Sont exclues de la garantie les Interventions :

- Sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété,
- Sur les canalisations de chauffage au sol,
- Sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, chaudières,
- Sur les pompes, réducteurs de pression, détendeurs, adoucisseurs d'eau,
- Sur les systèmes de climatisation,
- Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements causés ou provoqués intentionnellement par le cuisiniste qui installe la cuisine, l'Assuré ou avec sa complicité, ou provoqués par le non-paiement des factures à l'entreprise de distribution d'eau,
- Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements causés ou provoqués par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;

- Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements couverts au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),
- Pour des Fuites d'eau ou des Engorgements ayant pour origine une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'eau,

Article 4 : Garantie d'Assistance électricité

La garantie consiste, en cas de Panne affectant l'Installation électrique intérieure 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.

4.1. Télédagnostic

AXA PARTNERS 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 et l'Installation électrique intérieure.

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

4.2. Plafonds d'Intervention

L'intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre - est garantie **dans la limite de 400 € TTC.**

S'il résulte des constatations faites par l'Electricien que l'Intervention n'est pas garantie, qu'elle est hors du périmètre de la garantie ou exclue, l'Assuré et l'Electricien 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.

4.3. Intervention dans l'Habitation

4.3.1 Délais d'intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédagnostic reste infructueux, AXA PARTNERS 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 Electricien.

En cas d'urgence, AXA PARTNERS fait le nécessaire pour que l'Intervention sur place soit réalisée dans la demi-journée ouvrée qui suit la fin de la conversation téléphonique avec le Souscripteur, en fonction des disponibilités de ce dernier, soit :

- En cas d'appel entre 8h00 et 16h00, l'Intervention aura lieu **dans les 4h** qui suivent l'appel de l'Assuré ;

- En cas d'appel entre 16h00 et 20h00, l'Intervention aura lieu **le lendemain matin entre 8h00 et 12h00** ;
- En cas d'appel entre 20h00 et 8h00, l'Intervention aura lieu **dans l'après-midi, entre 12h00 et 20h00**.

4.3.2. Modalités de réalisation des Interventions

L'Electricien procède à :

- Un diagnostic visuel de l'Installation intérieure électrique,
- La recherche de la Panne d'électricité,
- La vérification que la Panne d'électricité entre dans le périmètre de la garantie, 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 défini à l'article 0, il en informe les Assurés,
- L'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de l'appareil électrique défectueux.

Lors de l'Intervention, l'Electricien 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 0.

Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture d'électricité ou la mise en sécurité des Habitations, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention. Ces pièces dont le remplacement est garanti sont les fusibles et porte-fusibles, les appareillages de base (interrupteur de commande, les prises monophasées, les prises triphasées et câbles), disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel à **l'exclusion de toute autre pièce**.

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 intérieure.

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

4.3.3. Rédaction du bulletin d'intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en double exemplaire signé par l'Assuré dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ de l'Electricien, la durée d'Intervention, le diagnostic de la Panne, 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.

4.3.4. Garantie contractuelle des Interventions réalisées

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

4.4. Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance électricité

Sont exclues de la garantie les Interventions :

- Nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées, faux plafonds, cloisons) pour accéder aux éléments des Installations électrique intérieure,
- Pour des Pannes consécutives à une insuffisance de la puissance souscrite par les Assurés,
- Pour des Pannes affectant des Installations 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),
- Pour des Pannes affectant une Installation électrique intérieure ne permettant pas à l'Electricien de procéder à l'Intervention en toute sécurité,
- Pour des Pannes causées ou provoquées intentionnellement par l'Assuré ou avec sa complicité,
- Pour des Pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- Pour des Pannes d'électricité couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),
- Pour des Pannes ayant pour origine une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité.

Article 5 : GARANTIE d'ASSISTANCE DE GAZ

La garantie consiste, en cas de Fuite de gaz affectant l'Installation intérieure de gaz 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.

Dès la suspicion de la Fuite de gaz, l'Assuré doit immédiatement et impérativement faire intervenir la compagnie de distribution de gaz ou les services de secours qui procéderont à la mise en sécurité de l'Installation intérieure de gaz.

5.1. Périmètre de la garantie

La garantie d'assistance gaz couvre exclusivement les Fuites de gaz survenues :

- Sur les canalisations intérieures d'alimentation en gaz,
- Sur le flexible de raccordement des appareils alimentés en gaz,
- Sur le robinet (joint inclus) d'arrêt de la canalisation d'alimentation générale,
- Sur le robinet (joint inclus) de raccordement aux appareils alimentés en gaz,
- Sur le robinet (joint inclus) de raccordement aux appareils de chauffage au gaz.

5.2. Plafonds d'Intervention

L'intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre - est garantie **dans la limite de 400 € TTC.**

S'il résulte des constatations faites par le Chauffagiste que l'Intervention n'est pas garantie, qu'elle est hors du périmètre de la garantie ou exclue, l'Assuré et le Chauffagiste 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.

5.3. Télédiagnostic

AXA PARTNERS 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 Fuite de gaz.

Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter d'isoler le secteur de la Fuite de gaz.

5.4. Intervention dans l'Habitation

5.4.1. Délais d'intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédiagnostic reste infructueux, AXA PARTNERS 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 Chauffagiste.

En cas d'urgence, AXA PARTNERS fait le nécessaire pour que l'Intervention sur place soit réalisée dans la demi-journée ouvrée qui suit la fin de la conversation téléphonique avec l'Assuré, en fonction des disponibilités de ce dernier, soit :

- En cas d'appel entre 8h00 et 16h00, l'Intervention aura lieu **dans les 4h** qui suivent l'appel de l'Assuré ;
- En cas d'appel entre 16h00 et 20h00, l'Intervention aura lieu **le lendemain matin entre 8h00 et 12h00** ;
- En cas d'appel entre 20h00 et 8h00, l'Intervention aura lieu **dans l'après-midi, entre 12h00 et 20h00**.

5.4.2. Modalités de réalisation des Interventions

Le Chauffagiste procède à :

- Un diagnostic visuel de l'Installation intérieure de gaz,
- La recherche de la Fuite de gaz,
- La vérification que la Fuite de gaz entre dans le périmètre de la garantie, 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 défini à l'article 0, il en informe les Assurés,
- L'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de la canalisation défectueuse.

Lors de l'Intervention, le Chauffagiste 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 de 400 € TTC**.

Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture de gaz ou la mise en sécurité des Habitations, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention. Ces pièces dont le remplacement est garanti sont les joints de canalisations intérieures d'alimentation en gaz, les robinets d'arrêt, les flexibles de raccordement **à l'exclusion de toute autre pièce**.

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 intérieure de gaz.

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

5.4.3. Rédaction du bulletin d'intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en double exemplaire signé par l'Assuré dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Chauffagiste, la durée d'Intervention, le diagnostic de la Fuite de gaz, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Fuite de gaz non garantie ou exclue, les motifs du refus de l'Intervention.

5.4.4. Garantie contractuelle des Interventions réalisées

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

5.5. Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance gaz

Sont exclues de la garantie les Interventions :

- causé par un gaz défectueux,
- sur les appareils alimentés en gaz, les citernes de gaz et leurs canalisations, les bouteilles de gaz et les détendeurs,
- sur les flexibles non conformes ou dont la date de péremption est dépassée,
- Pour des Fuites de gaz causées ou provoquées intentionnellement par le cuisiniste qui installe la cuisine, l'Assuré ou avec sa complicité, ou provoquées par le non-paiement des factures à l'entreprise de distribution de gaz,
- Pour des Fuites de gaz causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- Pour des Fuites de gaz couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),
- Pour des Fuites de gaz ayant pour origine une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport de gaz.

Article 6 : Garantie d'assistance Vitrerie et Serrurerie

6.1.1. Périmètre d'intervention et événements couverts

Sont couverts les éléments suivants :

- Les éléments de serrurerie ou de vitrerie des portes, des fenêtres ou des portes fenêtres (fixe/ouvrante) de l'Habitation donnant sur l'extérieur ; **à l'exclusion des portillons, portes de jardin, garage, box et portail automatique ou non.**

Sont couverts les événements suivants :

- **Pour la serrurerie** : l'impossibilité d'accéder au domicile à la suite d'une tentative d'effraction, d'un blocage des systèmes de serrure, du bris des clés dans la serrure, de la perte ou du vol des clés, d'un claquage de porte.
- **Pour la vitrerie** : le bris des vitres du domicile à la suite d'un acte involontaire, d'un vandalisme, d'une effraction ou d'une tentative d'effraction, d'un événement climatique, n'assurant plus les conditions de sécurité suffisante du domicile.

Pièces prises en charge

- Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement celles constitutives des éléments couverts.

6.1.2. Modalités d'intervention

En cas d'événement couvert, l'Assureur organise le dépannage en urgence par un prestataire agréé et informe l'Assuré des modalités d'intervention du prestataire dans un délai de deux heures à partir de la fin de la communication téléphonique avec l'Assuré.

L'Assureur se réserve le droit de demander, au préalable, au bénéficiaire de justifier de sa qualité d'occupant du domicile garanti, et le cas échéant, la déclaration de perte ou de vol des clés.

L'intervention du prestataire agréé a pour but de restaurer le fonctionnement normal des éléments couverts :

- soit en permettant au bénéficiaire d'accéder à son domicile,
- soit en procédant à la mise en sécurité du domicile.

Le prestataire agréé détermine seul les moyens à mettre en œuvre pour effectuer le dépannage et procède au remplacement des pièces nécessaires dans les limites contractuelles.

Ces pièces seront choisies afin de rétablir le fonctionnement normal et pas nécessairement pour permettre un remplacement à l'identique.

Lors de l'intervention, le prestataire agréé procède à la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.

L'Assureur prend en charge les frais découlant de l'intervention du prestataire agréé, à concurrence de 400 € TTC.

6.1.3. Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance Vitrerie et Serrurerie

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

- les interventions sur des éléments situés hors de l'habitation principale,
- toute intervention résultant de l'usure normale de la serrure,
- les incidents sur les serrures autres que celle des portes ou porte-fenêtre donnant sur l'extérieur,
- toute intervention sur les portes de jardin, portillons, portes de garage, box, portail automatique ou non,
- les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte,
- toute réfection de maçonnerie résultant de l'intervention,
- les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores,
- les vitres des portes intérieures vitrées,
- la cave ou la véranda ne communiquant pas avec le domicile.

Article 7 : Exclusions communes à toutes les garanties

Ne pourra donner lieu à l'intervention d'AXA PARTNERS, ni à quelque remboursement ou indemnisation que ce soit :

- Tout événement et tout dommage provoqué par un acte intentionnel ou une faute dolosive de l'Assuré ;
- Tout événement survenu pendant une période d'inoccupation supérieure à 60 jours consécutifs de l'Habitation dont le Souscripteur est le propriétaire ou le locataire ;
- Les conséquences d'événements climatiques tels que tempêtes, ouragans, inondations, tremblements de terre, affaissement ou glissement du sol, y compris les conséquences des orages, de la foudre, du feu ou d'une explosion ;
- Tout défaut, dommage ou mise hors service de l'Installation, causé par la négligence, le mauvais entretien, la malveillance ou la modification de l'Installation, imputable à l'inobservation volontaire et inexcusable des règles de l'art définies dans les documents techniques édictés par les organismes compétents à caractère officiel ou les organismes professionnels.

Article 8 : FAUSSE DECLARATION

8.1. Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

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

8.2. Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connus du Souscripteur l'expose, en cas de mauvaise foi, à la sanction suivante : la nullité du Contrat, les primes payées demeurent acquises à l'Assureur.

Article 9 : PRIME

9.1. Montant

Le Souscripteur, tel que défini ci-avant, s'engage à payer la prime d'assurance afférente aux garanties du présent Contrat. La prime est payée par abonnement Monsieur Hugo souscrit par le Souscripteur. Le montant de la prime annuelle TTC permettant à l'Assuré de bénéficier du Contrat est indiqué dans les Conditions Particulières et pourra être révisé dans les conditions prévues à l'Article 9.4 des présentes conditions générales. En cas de résiliation telle que prévue à l'**Erreur ! Source du renvoi introuvable.**, tout mois commencé est dû dans son intégralité.

9.2. Paiement de la prime

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

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

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

Si dans les 40 (quarante) jours suivant l'envoi de la mise en demeure, la prime reste impayée, AXA Partners par l'intermédiaire d'OOPONO pourra procéder à la suspension immédiate des garanties prévues dans le Contrat. Si, au terme des 10 (dix) jours suivant l'expiration du délai précité la prime est toujours impayée, le Contrat pourra être résilié par AXA Partners par l'intermédiaire d'OOPONO dans les conditions prévues à l'Article 11.4.

Le Souscripteur est redevable de la prime et, selon les indications fournies par le Souscripteur, l'avis d'échéance est expédié au Souscripteur du Contrat à l'adresse mail indiquée par le Souscripteur.

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

9.3. Mode de paiement

Le Souscripteur règle sa prime par carte bancaire ou prélèvement automatique (à la date de souscription ou du renouvellement de l'abonnement Monsieur Hugo) sur son compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. A cette fin, le Souscripteur communique à OOPONO une autorisation de prélèvement automatique dûment complétée et validée, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire (RIB).

Le Souscripteur peut changer de mode de paiement en cours de Contrat. Il en informe OOPONO par tout moyen.

9.4. Modification des conditions générales et de la prime

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

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

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

Le Souscripteur pourra résilier son Contrat, à tout moment à compter de la date d'émission du courrier d'information, en avisant l'Assureur par l'intermédiaire d'OOPONO. Si l'Assuré ne souhaite pas résilier son Contrat, le Contrat continuera de produire ses effets aux conditions initiales, jusqu'à, le cas échéant, résiliation de celui-ci par l'Assureur par l'intermédiaire d'OOPONO, à échéance conformément à l'article 11.4.

Article 10 : VIE DU CONTRAT

10.1. Durée du Contrat et tacite reconduction

Le contrat est conclu pour la durée de l'abonnement Monsieur Hugo auquel le Souscripteur a souscrit, à savoir trois (3) mois ou un (1) an à compter de la date de souscription des Conditions Particulières. Le contrat se renouvelle par tacite reconduction à chaque échéance, sauf cessation dans l'un des cas prévus à l'Article 11.4 des présentes.

10.2. Date de souscription

La date de souscription du Contrat correspond à la date de signature des Conditions Particulières.

10.3. Date d'effet et durée des garanties

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

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

Les garanties cessent dès lors que le contrat est résilié dans les cas prévus à l'Article 11.5 des présentes.

Article 11 : FACULTES DE RENONCIATION

11.1 Vente à distance

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, le Souscripteur peut renoncer au Contrat, sans avoir à justifier de motif, ni à payer de pénalités, en notifiant sa décision à OOPONO au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par courrier à l'adresse précisée ci-après, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour où le Souscripteur a reçu ses conditions contractuelles. Le Souscripteur peut utiliser le modèle de formulaire de renonciation ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

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

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

11.2. Pluralités d'assurances

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, le Souscripteur est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le Contrat. Si tel est le cas, il bénéficiera d'un droit de renonciation au présent Contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le Souscripteur a souscrit ce Contrat à des fins non professionnelles ;
- ce Contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- le Souscripteur justifie être déjà couvert pour l'un des risques garantis par le présent Contrat ;
- ce Contrat n'est pas intégralement exécuté ;
- le Souscripteur n'a déclaré aucun Sinistre garanti par le Contrat.

Dans cette situation, le Souscripteur peut exercer son droit à renoncer au présent Contrat par courrier à l'adresse précisée ci-après, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

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

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

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

Si le Souscripteur souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les conditions de renonciation prévues en cas de vente à distance définies à l'article 11.1, le cas échéant.

11.3. Modèle formulaire de renonciation

L'exemple de formulaire de renonciation est à envoyer par mail à l'attention du service gestion d'OOPONO. hugo@monsieurhugo.com

Exemple de formulaire :

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

FORMULAIRE DE RENONCIATION

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

Nom du souscripteur Prénom du Souscripteur

Date Signature du Souscripteur

11.4. Modifications de la situation personnelle de l'Assuré

Le Souscripteur doit informer OOPONO par email (hugo@monsieurhugo.com), de tout changement de nom et/ou de ses informations personnelles et/ou des coordonnées du compte bancaire sur lequel la prime est prélevée.

11.5. Résiliation du Contrat

11.5.1. Résiliation par AXA Partners par l'intermédiaire d'OOPONO

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

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

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

11.5.2. Résiliation par le Souscripteur

À l'issue de la première année du Contrat le Client peut résilier son Contrat à tout moment en adressant à OOPONO un courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante : OOPONO, 14 rue Charles V, 75004 Paris

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

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

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

La résiliation prend alors effet à la prochaine échéance mensuelle.

11.6. Prescription

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites pour 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 de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix (10) 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 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 l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'Assureur ;
- 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, de la convention ou de la force majeure.

La prescription est également interrompue par :

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

Article 12 : DISPOSITIONS DIVERSES

12.1. Compétence judiciaire

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

12.2. Langue

La langue utilisée pendant la durée du présent Contrat est la langue française.

12.3. Loi informatique et libertés

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA Partners 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 à sa politique de protection des données personnelles telle que publiée sur son site internet.

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

- a) Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services d'AXA Partners, l'Assuré consent à ce qu'AXA Partners utilise ses données à cette fins ;
- 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 Partners, au personnel d'AXA Partners, 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 Partners 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 Partners 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 Partners 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 recueillies 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 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 en écrivant au :

Délégué à la Protection des données

AXA Partners

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'union européenne, et en particulier les destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc.

Pour toute utilisation des données personnelles de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Partners solliciter 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 Partners peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Partners utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA Partners 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 Partners (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 Partners 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 Partners

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.

12.4. Réclamations et médiation

En cas de réclamation concernant, la gestion ou la résiliation des garanties le Client pourra s'adresser à OOPONO à l'adresse suivante : hugo@monsieurhugo.com

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

AXA Partners
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 Partners s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai. Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

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

La Médiation de l'Assurance TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet :

www.mediation-assurance.org

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

12.5. Autorité de contrôle

Inter Partner Assistance (AXA Partners), 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 et OOPONO sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris. Cedex 09