

Fiche d'informations et conseils fournie préalablement à la souscription du contrat

Votre étude personnalisée

Vos besoins

Vous souhaitez :

- Mettre en location votre bien et bénéficier ou faire bénéficier votre locataire de garanties d'urgence habitation ;
- Etre couvert en cas de fuite d'eau ou d'engorgement ; en cas de panne affectant votre installation électrique intérieure ; en cas de fuite de gaz affectant votre installation de gaz intérieure ; ou en cas d'évènement affectant votre vitrerie/ serrurerie.
- Que les urgences de vos locataires soient prises en charge rapidement et efficacement par des professionnels : un tuyau qui fuit dans la cuisine, un compteur électrique défaillant, ou une porte qui claque avec les clés à l'intérieur...

Notre proposition

Compte tenu des informations et des besoins recueillis puis retranscrits dans le présent document, nous vous proposons le produit « Monsieur Hugo » assuré par Inter Partner Assistance, société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le n° de code 0487, immatriculée au registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro BCE : 0415.591.055, dont le siège social est situé Avenue Louise 166 BP 1 – 1050-BRUXELLES – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 316 139 500 RCS Nanterre et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon, désignée sous la dénomination commerciale « AXA PARTNERS ».

Les garanties de ce produit sont résumées dans le tableau ci-dessous.

Les garanties du produit

Vous reconnaissez avoir été informé des garanties associées au produit, pour lesquelles un exemplaire des Conditions Générales valant notice vous a été remis. Sur la base des besoins et exigences que vous avez exprimés, les garanties du produit constituent une solution adaptée à votre situation. Territorialité des garanties : France y compris Monaco (hors Corse)

GARANTIES	PLAFONDS maximum par intervention
- Garantie d'assistance plomberie	400 €
- Garantie d'assistance électricité	400 €
- Garantie d'assistance gaz	400 €
- Garantie d'assistance vitrerie/serrurerie	400 €

La prime mensuelle d'assurance est de cinq (5) euros TTC et est payable selon les modalités définies aux Conditions Générales.

Les garanties de l'offre prennent effet à l'expiration d'un délai de carence d'un (1) mois à compter de la date de fin de la période d'essai du contrat « Pack gestion locative » ou « Pack mise en location » souscrit depuis le site monsieurhugo.com.

Elles consistent, en cas d'incidents sur vos installations, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser l'intervention d'un prestataire d'Axa Partners en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées dans les Conditions Générales.

Mentions légales

Le produit est assuré par INTER PARTNER ASSISTANCE, désignée sous le nom « AXA Partners », société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le n° de code 0487, immatriculée au registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro BCE : 0415.591.055, dont le siège social est situé Avenue Louise 166 BP 1 – 1050-BRUXELLES – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 316 139 500 RCS Nanterre et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon, par l'intermédiaire de Oopono, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 1000 euros, exerçant une activité de courtage d'assurance, immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 170 018 64 (www.orias.fr), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 825 337 207 RCS Paris, dont le siège social est situé 14 rue Charles V, 75004 Paris.

Facultés de renonciation

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, vous pouvez renoncer au contrat, sans avoir à justifier de motif, ni à payer de pénalités, en notifiant votre décision à Oopono au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par email (contact@monsieurhugo.com), dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour où vous avez reçu les Conditions Générales. Pour que le délai de renonciation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre volonté avant l'expiration du délai de renonciation. Toutefois, dès lors que vous avez déclaré un sinistre mettant en jeu la garantie, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez 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 :

- vous avez 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 ;
- vous justifiez être déjà couvert pour l'un des risques garantis par le présent contrat ;
- ce contrat n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par le contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer au présent contrat par email (hugo@monsieurhugo.com), accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'Assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de votre renonciation. Toutefois, dès lors que vous avez déclaré un sinistre mettant en jeu la garantie, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.

Conformément à l'article L521-2, Oopono vous informe que, pour la distribution du produit Urgence habitation, il perçoit une rémunération sous la forme d'honoraires de la part d'AXA Partners.

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 oeuvre 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.

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.

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 Berlaumont 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