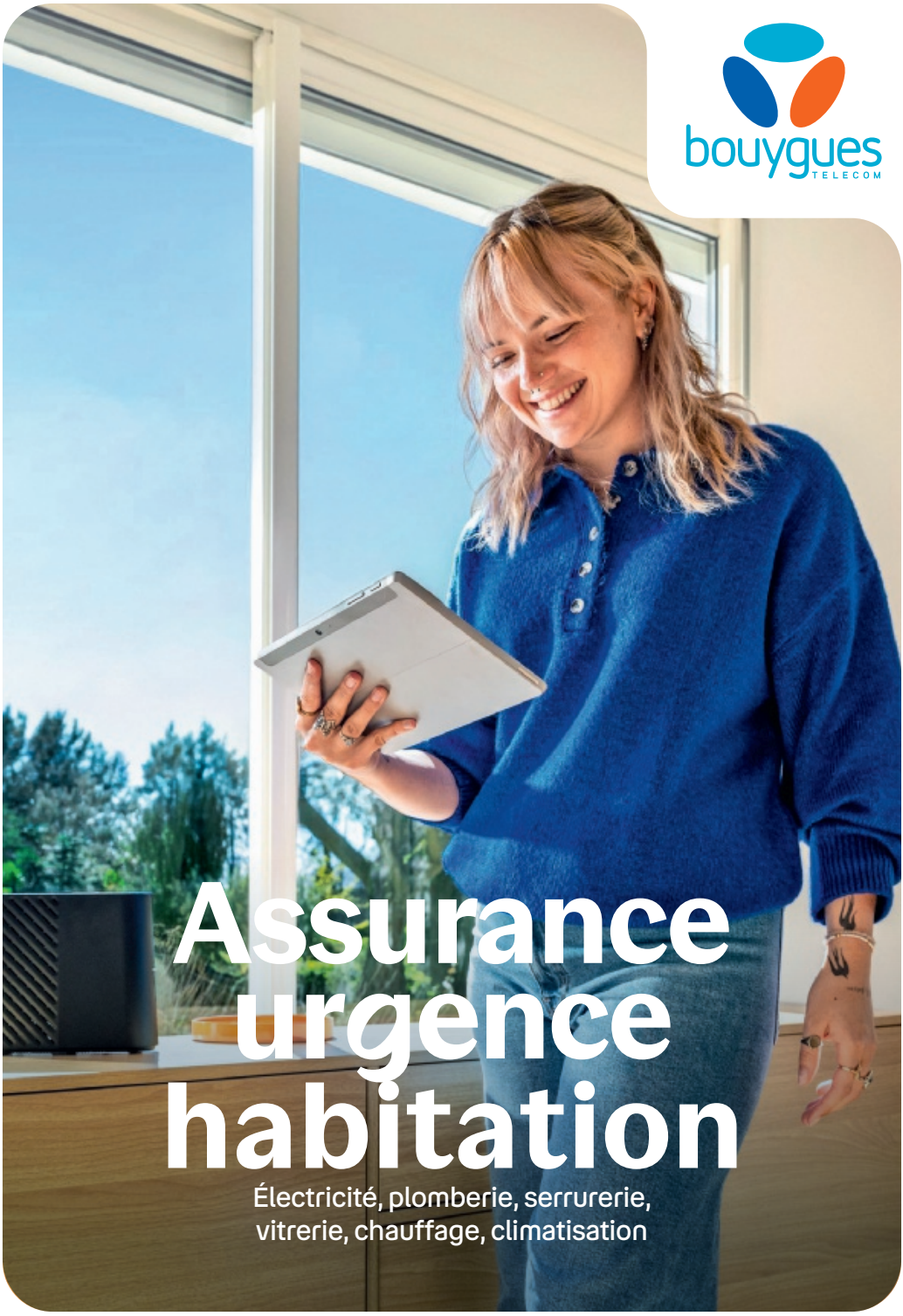

Assurance urgence habitation

Électricité, plomberie, serrurerie,
vitrerie, chauffage, climatisation

Urgence Habitation

Document d'information d'un produit d'assurance - DIPA

Compagnies : INTER PARTNER ASSISTANCE société de droit français immatriculée sous le n°316 139 500 RCS Nanterre

Produits : URGENCE HABITATION BOUYGUES TELECOM SA Premium n°080486902 et SA Access n° 080486901

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle (Notice d'information et/ou Conditions Générales).

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Le produit d'assistance s'adresse aux clients grand public (particuliers) ayant souscrit une box internet Bouygues Telecom. Il est composé de garanties d'assistance habitation, ayant pour objet de fournir à l'Assuré un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage à son domicile en prenant en charge les frais de déplacement et les frais de main-d'œuvre.

Qu'est-ce qui est assuré ?

LES GARANTIES SYSTÉMATIQUEMENT PRÉVUES

Produit : URGENCE HABITATION BOUYGUES TELECOM SA Access n°080486901 et Premium n°080486902

✔ **Assistance Dépannage électricité**
Panne d'électricité survenant sur l'installation électrique intérieure ou extérieure du domicile. **Plafond : 1 000 € TTC par intervention.**

✔ **Assistance Dépannage plomberie**
Fuite d'eau et engorgements survenant sur l'installation de plomberie intérieure ou extérieure du domicile. **Plafond : 1 000 € TTC par intervention.**

✔ **Assistance Serrurerie**
Impossibilité d'accéder ou de sortir du Domicile en raison d'une tentative d'effraction, un blocage des systèmes de serrure, d'un bris des clés dans la serrure, d'une perte ou du vol des clés ou d'un claquage de porte. **Plafond : 1 000 € TTC par intervention.**

✔ **Assistance Vitrerie**
Bris de vitre. **Plafond : 1 000 € TTC par intervention.**

Produit : URGENCE HABITATION BOUYGUES TELECOM SA Premium n°080486902 uniquement

✔ **Assistance appareil de chauffage dont climatisation**
Pannes survenant sur les appareils de chauffage. **Plafond : 1 000 € TTC par intervention.**

Nombre d'interventions par an : 10 interventions maximum toutes garanties confondues

Les garanties précédées d'une ✔ sont systématiquement prévues

Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- Les sinistres intervenants dans les 14 jours à compter de la date de la souscription
- Les locaux à usage professionnel
- Les évènements garantis survenus hors du domicile
- L'organisation par le client ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues au contrat sans l'accord préalable de l'assisteur, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement

Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

PRINCIPALES EXCLUSIONS :

- Tous sinistres imputables à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité ou de gaz ;
- La réfection des revêtements de sol ou des ornements lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à l'Installation ;
- Les dommages matériels causés par l'eau ;
- Toutes interventions nécessitant le déplacement de machines, de mobiliers lourds, d'équipements spéciaux ou non accessibles, sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées, canalisations noyées dans une dalle ou un plancher, faux plafonds, cloisons, chauffage au sol) ;
- Toute défaillance en amont du disjoncteur de branchement d'électricité ;
- Tout sinistre touchant les vitres et serrures ne faisant pas partie des interfaces intérieur / extérieur du domicile.

Où suis-je couvert ?

Les garanties s'exercent en France métropolitaine Corse incluse. Les autres îles non reliées au continent par un pont ne sont pas couvertes.

Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non-garantie :

À la souscription du contrat :

- Répondre exactement aux questions posées par l'Assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque lui permettant d'apprécier les risques qu'il prend en charge ;
- Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur ;
- Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au contrat.

En cours de contrat :

- Déclarer toutes modifications d'informations contractuelles (nom, adresse).

En cas de sinistre :

- Obtenir l'accord préalable de l'assureur avant d'engager toute prestation ou dépense ;
- Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre ;
- Informer des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre.

Quand et comment effectuer les paiements ?

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans le Bulletin d'adhésion, doit être réglée aux échéances et dans les conditions prévues dans ce même document.

Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Les garanties prennent effet à l'expiration d'un délai de carence de 14 jours à compter de la date de souscription, sous réserve de l'encaissement effectif de la première prime et des portions de prime lorsque le paiement est fractionné.

La durée du Contrat est fixée dans le Bulletin d'adhésion et est renouvelable automatiquement d'année en année à sa date d'échéance sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixées dans les Conditions Générales ou la Notice.

Les garanties cessent dès lors que le contrat est résilié par l'Assuré ou l'Assureur ou que l'abonnement box Bouygues Telecom est résilié.

Comment puis-je résilier le contrat ?

Les conditions de résiliation sont fixées dans la Notice d'information.

L'Assuré peut notamment résilier son Contrat à tout moment, sans frais ni pénalités, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de son adhésion.

Assurance urgence habitation

Avec l'Assurance urgence habitation, les imprévus du quotidien ne sont plus un casse-tête ! Un problème de plomberie, d'électricité, de serrurerie ou de chauffage ? Les techniciens du réseau AXA interviennent en moins de 4h et 24/7 en cas d'urgence pour vous dépanner.

	Access	Premium
	L'essentiel pour votre tranquillité	La protection complète pour un confort optimal
Conditions de souscription	• Valable avec un abonnement Bbox • Engagement 12 mois	
Montant de la cotisation	**4 €99 /mois TTC**	**8 €99 /mois TTC**

Couvert contre l'essentiel des disfonctionnements :
Electricité, plomberie, serrurerie, vitrerie (Access), chauffage et climatisation (Premium).
Tranquillité d'esprit garantie.

Protection sur mesure avec au choix 2 formules qui s'adaptent à vos besoins selon l'équipement de votre foyer. Jusqu'à 1000€ couvert par sinistre.

Intervention rapide par un technicien du réseau AXA chez vous en moins de 4h ! Nous prenons soin de votre maison 24 heures /24 et 7 jours /7.

Check-up de vos équipements (électricité et plomberie) inclus pour prévenir des imprévus du quotidien.

Contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative n°22777067904 et n° 0804883 souscrit par Bouygues Telecom, siège social 13 - 15 avenue du Maréchal Juin - 92360 Meudon-la-Forêt, courtier inscrit à l'Orias (www.orias.fr) sous le n°10055268, auprès d'Inter Partner Assistance, Société anonyme de droit français au capital de 180 702 613,00 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée sous le numéro 316 139 500 RCS Nanterre, dont le siège social est situé 8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff.

SOMMAIRE

Article — Contenu

Présentation de votre Contrat ... 9

PARTIE 1 - CONDITIONS GÉNÉRALES

Objet du contrat ... 9

1. Procédure en cas de sinistre ... 10
2. Adhérents et bénéficiaires ... 13
3. Territorialité et évènements générateurs ... 13
4. Plafonds et limites de garanties ... 13
5. Définitions ... 14

PARTIE 2 - PRÉSENTATION DES GARANTIES

6. Garanties d'assistance électricité ... 16
7. Garanties d'assistance plomberie intérieure ... 17
8. Garantie assistance plomberie extérieure ... 19
9. Recherche de fuite d'eau ... 20
10. Garantie d'assistance appareils de chauffage (chaudières / chauffe-bain / pompes à chaleur / climatisation / radiateurs électriques) ... 21
11. Garantie contrôle de l'installation ... 23
12. Garantie vitrerie ... 23
13. Garantie serrurerie ... 24
14. Exclusions communes à toutes les garanties ... 24

PARTIE 3 - CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

15. Sanctions en cas de fausse déclaration ... 26
16. Limitation de responsabilité ... 26
17. Circonstances exceptionnelles ... 27
18. Sanctions et embargos ... 27

PARTIE 4 - VIE DU CONTRAT

19. Prise d'effet et durée de votre adhésion – prise d'effet et durée des garanties ... 28
20. Montant et paiement de la prime ... 31

PARTIE 5 - CADRE JURIDIQUE

21. Protection des données personnelles ... 31
22. Subrogation ... 32
23. Prescription ... 32
24. Réclamations et médiation ... 33
25. Loi applicable et juridiction compétente ... 33

Présentation de votre Contrat

La présente Notice d'information valant Conditions Générales détaille le contenu, les conditions et modalités de mise en œuvre des garanties ainsi que les limites de couverture du contrat d'assurance collective de dommages n°080486902 (ci-après dénommé le « **Contrat** ») auquel vous avez adhéré (ci-après dénommée l'« **Adhésion au Contrat** »).

Ce Contrat est régi par le droit français, et en particulier le Code des assurances. Votre couverture d'assurance est formalisée par la présente Notice valant Conditions Générales ainsi que votre Bulletin d'adhésion (ci-après dénommé le « **Bulletin d'adhésion** »).

Ce Contrat est souscrit par **Bouygues Telecom**, Société anonyme au capital social de 929 207 595,48 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 397 480 930, immatriculée à l'ORIAS en qualité de Courtier en assurance sous le n°10055268 (www.orias.fr) et dont le siège social est : Le Technopôle 13-15 avenue du Maréchal Juin – 92360 Meudon-la-Forêt – France (ci-après dénommé « **Bouygues Telecom** »).

Les garanties d'assurance sont mises en œuvre par **Inter Partner Assistance** Société anonyme de droit français, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée sous le numéro 316 139 500 RCS Nanterre, dont le siège social est situé 8-10, rue Paul Vaillant Couturier – 92240 Malakoff (ci-après dénommé « **AXA** »).

AXA et Bouygues Telecom sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (APCR) située 4 Place de Budapest CS 92459 – 75436 Paris.

PARTIE 1 - CONDITIONS GÉNÉRALES

Objet du contrat

Les garanties d'assistance ont pour finalité de fournir au Bénéficiaire une aide en nature (organisation et prise en charge d'une prestation garantie) lorsque ce dernier subit un Sinistre consécutif à un Évènement générateur.

Les garanties d'assistance ne couvrent pas des prestations d'entretien ou de maintenance, ni celles d'une multirisques habitation.

Les garanties du Contrat consistent, lorsque l'un des Évènement générateur ci-dessous intervient :

- **Panne d'électricité ;**
- **Fuite d'eau ;**
- **Engorgement ;**
- **Panne ou dysfonctionnement d'un Appareil :** Chaudière (gaz, fioul ou électrique), y compris Chaudière avec ballon d'eau chaude intégré, Chauffe-eau, Chauffe bain à gaz, Pompe à chaleur, Climatisation, Radiateur électrique ;
- **Bris de vitre ;**
- **Problème de Serrure ;**

à fournir au Bénéficiaire en situation d'urgence :

✔ un diagnostic préliminaire à distance (télé/visio dépannage), et

✔ si nécessaire, en cas de diagnostic à distance infructueux, à organiser l'Intervention d'un Prestataire pour effectuer un dépannage au Domicile, et à prendre en charge les frais de déplacement, de main-d'œuvre et des pièces détachées dans les conditions et limites précisées ci-après, et à la demande du Bénéficiaire, un contrôle de l'installation Plomberie intérieure ou Électricité uniquement à la suite d'un Sinistre garanti, et

✔ si nécessaire et sur demande du Bénéficiaire, une assistance en cas de relogement.

IMPORTANT :

Cette assistance n'a pas vocation à se substituer aux services d'urgence du fournisseur du Bénéficiaire en cas de problème affectant une installation du réseau de fourniture de gaz, d'électricité ou d'eau relevant de la responsabilité exclusive du fournisseur.
Ainsi, en cas d'urgence de cette nature, le Bénéficiaire doit contacter en priorité ces services d'urgence.

1. Procédure en cas de Sinistre

• **Qui devez-Vous contacter en cas de Sinistre ?**

a. Déclaration de Sinistre

Pour déclarer un Sinistre, Vous devez impérativement contacter :

• AXA :
- par téléphone au numéro précisé au sein du Bulletin d'adhésion ;
- via l'espace de déclaration de sinistre en ligne.
- le Courtier gestionnaire via l'espace client Bouygues Telecom (rubrique Mes assurances) ; ou

Dès lors que l'Assuré bénéfice des garanties d'assistance, AXA seule se charge de l'organisation des prestations d'assistance garanties et de la prise en charge des dépenses s'y rapportant. Le Bénéficiaire doit se conformer aux solutions préconisées par AXA.

Dans l'hypothèse où une prestation garantie serait engagée à l'initiative du Bénéficiaire, sa prise en charge par AXA est subordonnée à l'accord préalable d'AXA.

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

Les garanties d'assistance étant de nature assurantielle, l'Assuré s'engage à communiquer, lors de sa déclaration de Sinistre, des informations précises sur l'évènement ayant causé le sinistre et la nature du sinistre qui motive la demande d'assistance.

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

b. Conditions d'intervention

• **Modalités d'intervention communes à l'ensemble des garanties**
Toutes déclarations de Sinistres pour chacune des garanties donnent lieu à une Intervention d'AXA, suivant la procédure suivante :
1. Diagnostic à distance (téléphone ou Visio) : Le service d'AXA :
a. Vérifie que l'Évènement décrit par le **Client** est bien couvert au titre de la présente Notice d'information ;
b. À distance, AXA guide le **Client** en fonction de l'Évènement générateur :
- **Bris de vitre :** pour tenter de déterminer la nature de l'Intervention,
- **Engorgement :** pour tenter de déterminer l'origine de l'Engorgement et d'y remédier,
- **Fuite d'eau** : pour tenter de déterminer la nature de la fuite et de la stopper,
- **Panne d'électricité :** pour tenter de rétablir l'électricité ou à défaut, isoler le secteur de la panne,
- **Panne de l'Appareil de chauffage ou de l'Appareil de climatisation :** pour tenter d'isoler la panne et si possible d'y remédier,
- **Problème de Serrure :** pour tenter de déterminer l'origine du problème et d'y remédier.

2. Dépannage en urgence par un Prestataire, dans les délais d'intervention stipulées ci-dessous, si le Diagnostic à distance est infructueux :

a. Diagnostic visuel ;
b. Recherche de l'origine incident ;
c. Vérifie la prise en charge de l'incident par la Notice d'information et le montant de l'Intervention ;
d. Dépannage ou rétablissement du fonctionnement de l'appareil couvert, objet de l'Intervention ;
e. Si nécessaire, remplacement des Pièces prises en charge (strictement visées dans chacune des garanties), aux conditions stipulées dans la Notice d'information, afin de rétablir le fonctionnement du bien objet de l'Intervention ;
f. Établissement d'un bulletin d'Intervention, nécessaire à la mise en œuvre de la garantie, stipulant l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, le motif de l'Intervention, les prestations effectuées, les pièces défectueuses remplacées le cas échéant, les motifs de refus d'Intervention le cas échéant.

Nous pouvons être amenés à intervenir dans le cadre de certaines garanties du Contrat, sur le terrain de votre voisin (hors domaine public). Si une telle Intervention s'avère nécessaire pour la résolution du Sinistre, vous devez nous fournir une autorisation écrite préalable de votre voisin, ainsi que le droit de servitude liée à l'objet de notre Intervention. À défaut, aucune Intervention ne pourra être mise en œuvre.

Le Prestataire 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 du bien.

Le Domicile ne doit pas être dans un état de dangerosité ou d'insalubrité tel que le Prestataire s'expose à un risque manifeste et imminent d'atteinte à sa sécurité physique ou à sa santé :
- Risque d'incendie ou d'explosion du fait de la présence de matières inflammables ou explosives dans le Domicile ;
- Risque d'effondrement d'éléments de structure du bâtiment (murs, planchers, poutre, toitures, marches d'escaliers descellés) ;
- Présence d'animaux de toutes espèces qui, par leur nombre, leur comportement ou leur état de santé, sont susceptibles d'emporter des effets négatifs sur la santé ou la sécurité des personnes.
Si les éléments communiqués par le Prestataire établissent le risque manifeste d'atteinte à sa sécurité physique ou à sa santé, et sauf contestation justifiée du Bénéficiaire, AXA informera le Bénéficiaire qu'aucune Intervention ne pourra être mise en œuvre, et AXA ne pourra pas voir sa responsabilité engagée.
Si le Bénéficiaire justifie l'absence de dangerosité ou d'insalubrité du Domicile, AXA s'engage à proposer l'intervention d'un autre Prestataire.

Veuillez vous reporter aux différentes garanties pour connaître les éventuelles conditions complémentaires d'intervention.

• **Délai d'intervention**

Si le diagnostic à distance décrit ci-dessus ne permet pas le dépannage à distance du problème, AXA informe le Bénéficiaire des modalités d'Intervention d'un **Prestataire au Domicile**.
Le Prestataire mettra tout œuvre pour intervenir dans un délai de **quatre (4) heures** ou sur rendez-vous à la convenance du client.
Ce délai est calculé à compter de la fin de la conversation du diagnostic à distance avec AXA.
Le rendez-vous pour l'Intervention est déterminé en fonction des disponibilités du Bénéficiaire.

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

• **Garantie contractuelle**

AXA s'engage à ce que les interventions réalisées dans le cadre de la présente Notice d'information, **à l'exception des Interventions opérées à la suite d'un Engorgement,** bénéficient d'une garantie contractuelle de **six (6) mois** nonobstant toute garantie légale acquise par ailleurs - déplacement, pièces et main d'œuvre - à compter de la date de l'intervention. Cette garantie est accordée par le **Prestataire** intervenant sur demande d'AXA.
En cas de malfaçons liées à l'intervention, AXA prendra contact avec le Prestataire afin que ce dernier remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons qui auront été constatées. À défaut, AXA s'engage à faire intervenir un autre **Prestataire**.

c. Déchéance des garanties

Le non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations envers AXA en cours de Contrat entraîne la déchéance de ses droits telle que prévue ci-après.

• **Engagements du Bénéficiaire**

Dans le cadre de l'Intervention, le Bénéficiaire s'engage à :
- Coopérer et à donner toutes les informations nécessaires au diagnostic à distance ;
- Être présent dans le **Domicile** lors de l'arrivée du **Prestataire** et pendant toute la durée de l'Intervention ;
- Obtenir l'accord préalable d'AXA avant de prendre toute initiative ou de prévoir toute dépense, et à se conformer aux solutions préconisées par AXA.

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, AXA est conduite à demander des informations au Bénéficiaire. Ces informations étant nécessaires à la mise en œuvre des garanties du Contrat, si le Bénéficiaire refusait de les donner, AXA pourrait être dans l'impossibilité d'exécuter les garanties ou conduite à rendre un service d'une qualité moindre.

• **Non-responsabilité d'AXA**

Tout retard ou non-intervention du Prestataire ne pourront engager la responsabilité d'AXA en cas de :
- **Non-respect par le Bénéficiaire des engagements mentionnés ci-dessus ;**
- **Mauvais fonctionnement de la ligne téléphonique du Bénéficiaire lorsque ce dernier tente de joindre AXA dans le cadre du Contrat ;**
- **Dangerosité ou insalubrité du Domicile exposant le Prestataire à un risque manifeste et imminent d'atteinte à sa sécurité physique ou à sa santé ;**
- **Utilisation non-conforme à ses caractéristiques techniques, de toute installation où est situé le Sinistre, y compris en cas d'Intervention sur tout ou partie de celle-ci, effectuée par le Prestataire,**
- **Défaut du dispositif de protection ou protection inefficace contre les risques de surtension ;**
- **Tout cas de Force majeure.**

2. Adhérents et Bénéficiaires

- **Qui est couvert ?**
- **Adhérent / Vous :** toute personne physique cliente « Grand Public » de Bouygues Telecom ayant souscrit pour son **Domicile** une **Offre Internet Bouygues Telecom** et ayant adhéré au Contrat. L'Adhérent, dont les coordonnées figurent sur le Bulletin d'adhésion, est tenu de payer l'intégralité de la prime correspondant à l'Adhésion au Contrat.
- Bénéficiaire/Assuré/Vous : l'Adhérent et/ou toute personne physique occupant le **Domicile,** qui subit un **Sinistre** et reçoit les prestations d'assistance prévues au Contrat.

3. Territorialité et Évènements générateurs

3.1 - Où êtes-Vous couvert ?

Les garanties sont accordées en France métropolitaine, Corse incluse hors autres îles non reliées par un pont.

3.2 - Quels sont les Évènements générateurs ?

Les garanties de votre Contrat s'appliquent dans les cas suivants :

Garanties	Évènements générateurs
Électricité	Panne
Plomberie intérieure et recherche de fuite	Engorgement et Fuite d'eau
Plomberie extérieure et Recherche de fuite	
Serrurerie	Problème de serrure
Vitrerie	Bris de vitre
Chaudière (gaz, fioul ou électrique), y compris Chaudière avec ballon d'eau chaude intégré, Chauffe-eau, Chauffe-bain à gaz, Pompe à chaleur, Climatisation, Radiateur électrique	Panne et dysfonctionnement
Contrôle à distance de l'installation après Sinistre	Panne électrique, Engorgement et Fuite d'eau

4. Plafonds et limites de garanties

Un délai de carence de quatorze (14) jours à compter de la signature du Bulletin d'adhésion s'applique pour la mise en œuvre des garanties.

Les plafonds s'entendent par **Sinistre**.

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

Garanties	Plafonds (TTC)	Nombre d'interventions
Électricité	1000 €	10 dépannages par année d'assurance toutes garanties confondues
Plomberie intérieure et recherche de fuite	1000 €	
Plomberie extérieure et Recherche de fuite		
Serrurerie	1000 €	
Vitrerie	1000 €	
Chaudière (gaz, fioul ou électrique), y compris Chaudière avec ballon d'eau chaude intégré, Chauffe-eau, Chauffe-bain à gaz, Pompe à chaleur, Climatisation, Radiateur électrique	1000 €	
Services		
Contrôle à distance de l'installation après Sinistre : service délivré par un prestataire d'AXA.		

5. Définitions

Les mots ou expressions en gras dont la première lettre est en majuscule dans la Notice d'information ont le sens tel que défini ci-dessous :

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

Courtier gestionnaire : Bouygues Telecom, S.A. au capital de 929 207 595,48 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n°397 480 930, siège social : Le Technopôle 13-15 avenue du Maréchal Juin – 92360 Meudon-la-Forêt – France, immatriculée en tant que Courtier d'assurance auprès de l'ORIAS sous le n°10055268 www.orias.fr

Courtier en charge de l'encaissement des primes : Bolttech Europe Brokerage, SAS au capital de 1000 euros, immatriculée sous le numéro unique d'identification 892 665 811 au Registre du commerce et des sociétés de Paris, dont le siège social est : 43 rue de Liège – 75008 Paris – France.

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

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

Domicile : Le lieu de résidence principale ou secondaire de l'Adhérent, desservi par une voie carrossable, situé en France métropolitaine (Corse incluse et hors autres îles non reliées au continent par un pont) et désigné à l'adresse déclarée sur le Bulletin d'adhésion.

> Si le **Domicile** est une maison individuelle : Le **Domicile** est constitué 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). Le terrain privé est constitué du jardin, de la terrasse et autre terrain attenant sur lequel le Domicile est bâti.

> Si le **Domicile** est un appartement : Le **Domicile** se définit comme l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, y compris les extérieurs (terrasse, balcon et jardin), et ayant la nature de parties privatives dans une copropriété, **à l'exclusion des parties communes.**

Chaque Adhésion ne peut concerner qu'un seul Domicile dont l'adresse ne peut être modifiée.
Les logements non achevés ne sont pas compris dans la définition de Domicile.
Les multipropriétés en temps partagé, les mobile homes, les péniches et bateaux, ainsi que les locaux à usage locatif, commercial ou professionnel, ainsi que les installations faisant partie du domaine public tel que défini à l'article L.2111-1 du Code général de la propriété des personnes publiques ne sont pas considérés comme faisant partie du Domicile.

Évènement climatique : Phénomène ayant pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel.

Évènement générateur : Évènement donnant naissance à un **Sinistre**, et listés au sein de l'article 3 « Territorialité et Évènements générateurs ».

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

Intervention : Opération par laquelle un **Prestataire** se rend à l'adresse du **Domicile** du Bénéficiaire en cas de **Sinistre** pour effectuer un diagnostic avant de procéder selon les modalités indiquées à l'article « Conditions d'Intervention » du présent Contrat.

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

Offre Internet Bouygues Telecom : Offre fixe à destination des clients « Grand Public » de Bouygues Telecom donnant accès à des services de communications électroniques (dont internet) et, le cas échéant, audiovisuels à partir d'une ligne fixe (box FTTH, 4G box, 5G box…) (hors gamme B&YOU).

Panne d'électricité : Dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure et extérieure en aval du branchement, des bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office, provoquant une interruption de fourniture en électricité.

Panne d'un Appareil de Chauffage : Dysfonctionnement survenu sur un Appareil de chauffage individuel, provoquant son interruption ou empêchant son fonctionnement de façon sécurisée.

Prestataire : Professionnel appartenant au réseau de prestataires AXA, intervenant chez le Client en cas de Sinistre garanti au titre du Contrat. Appartiennent à ce réseau :
- **Chauffagiste :** Professionnel intervenant dans le domaine du chauffage ;
- **Électricien :** Professionnel intervenant dans le domaine de l'électricité ;
- **Plombier :** Professionnel intervenant dans le domaine de la plomberie ;
- **Serrurier :** Professionnel intervenant dans le domaine de la serrurerie ;
- **Vitrier :** Professionnel intervenant dans le domaine de la miroiterie/vitrerie du bâtiment spécialisé dans la pose de vitres.

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

Sinistre : Évènement dommageable résultant d'un **Évènement générateur**, donnant lieu à sa déclaration auprès d'AXA au titre d'une des garanties du présent Contrat.

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

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

Vandalisme : Acte volontaire de destruction, dégradation ou de détérioration d'un bien, ou d'un élément, appartenant à l'Assuré.

Vitrerie : Ensemble des éléments en verre du domicile donnant sur l'extérieur, incluant les vitrines, fenêtres, portes-fenêtres et portes vitrées.

PARTIE 2 - PRÉSENTATION DES GARANTIES

6. Garanties d'assistance Électricité

Ce qui est assuré

Déplacement, Pièces et Main-d'œuvre

Vous êtes couverts pour toutes **Pannes électriques**, définies comme étant tout dysfonctionnement soudain et imprévisible survenu sur votre **Installation électrique privative**, définie comme un système permanent d'alimentation en électricité installé dans le **Domicile** et fournissant l'énergie électrique du **Domicile**, à partir du tableau électrique jusqu'aux prises murales, appareils ou terminaisons lumineuses (y compris appareils de basse tension, appareils radiocommandés, Ventilation Mécanique Contrôlée [VMC] et **l'Électricité extérieure**), provoquant une interruption de l'alimentation électrique.

Sont également couverts l'interruption du fonctionnement et/ou le fonctionnement non sécurisé, résultant de Pannes électriques sur les ouvrants et fermetures motorisés (les volets roulants électriques, les portails électriques et les velux électriques) installés au **Domicile, s'ils sont agréés en France par la norme NF.**

Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont **exclusivement** les suivantes :

Pour l'Installation électrique :

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

Pour les ouvrants et fermetures motorisés :

- Les câblages ;
- Les disjoncteurs ;
- La motorisation.

Toutes autres pièces ne sauraient être couvertes par la garantie Assistance Électricité.

Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions communes, ne sont pas couverts :

- **Toutes pièces, appareils ou installations, ainsi que tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;**
- **Les VMC double flux ;**

- **Les VMC raccordées aux parties communes ;**
- **Toutes Pannes résultant directement ou indirectement d'une pièce défaillante dont l'ancienneté rend impossible son remplacement car ce type de pièce n'existe plus (arrêt de fabrication et non disponibilité sur le marché des pièces détachées d'occasion) ;**
- **Toutes demandes visant des appareils, pièces ou engins connectés de quelque manière que ce soit à l'Installation électrique privative.**

7. Garanties d'assistance Plomberie intérieure

Ce qui est assuré

Déplacement, Pièces et Main-d'œuvre

Vous êtes couverts pour :

- Toutes **Fuites** définies comme un écoulement d'eau à débit constant résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante du Bénéficiaire et présentant à court terme des risques évidents pour le **Domicile** :
  - > sur canalisation apparente ou,
  - > sur canalisation encastrée ou ,
  - > sur le ballon d'eau chaude .

Est également couverte la recherche de fuite sur une canalisation encastrée.

- Et tout **Engorgement**, défini comme une obstruction totale de l'évacuation des eaux usées dans l'Installation de plomberie intérieure, présentant à court terme des risques évidents pour le **Domicile**, survenant sur votre **Installation de plomberie intérieure**, définie comme :
  - > les canalisations d'eau privatives se situant à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur, ou, dans le cas où le **Domicile** n'en étant pas équipé, à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur extérieur ou de façade ou de la sortie de plancher ;
  - > les canalisations d'évacuation se situant dans le **Domicile**. Les limites se situent au point de pénétration de la canalisation d'évacuation dans le mur extérieur ou de façade ou du plancher ;
  - > les appareils sanitaires et sanibroyeurs bouchés (prise en charge du débouchage, du nettoyage et du test que cela refonctionne post-nettoyage du sanibroyeur).

En cas de cuve percée sur le ballon d'eau chaude (cumulus), sont couverts :

- la **vidange** et,
- la **mise en sécurité** de l'appareil.

À la suite de l'intervention du Prestataire qui confirme la nécessité de remplacer le ballon d'eau chaude percé devenu non réparable et dès lors que celui-ci est âgé de moins de dix (10) ans à compter de la date de fabrication, AXA prend en charge son remplacement (y compris déplacement, main-d'œuvre et fourniture) dans la limite du plafond au 4.1, déduction faite des frais d'intervention préalables d'AXA pour la même demande. Si l'Assuré souhaite faire intervenir un prestataire tiers, alors il devra adresser sa demande au préalable, par courrier électronique à : plateau.service@axa-assistance.com ou par courrier à AXA – Plateau Service/CTH - 8-10 rue Paul Vaillant Couturier – 92240 Malakoff. Cette demande devra contenir : le devis de remplacement où figurera la marque, le modèle ainsi que le coût de l'appareil, en précisant son numéro de dossier.

En cas d'accord d'indemnisation par AXA sur le devis présenté, l'Assuré communiquera en réponse au mail transmis par AXA :

- La facture acquittée reprenant les éléments détaillés du devis ci-avant ;

- Le justificatif de paiement (sauf si la facture précise le mode et la date de règlement) ;
- Son Relevé d'Identité Bancaire (RIB).

Notre intervention sur les canalisations situées dans le vide sanitaire sera conditionnée à la sécurité du Prestataire (ventilation suffisante) et son accessibilité (trappe d'accès dont la dimension minimale est de 0,60 x 0,60 m et une hauteur minimale de 0,60 m) afin de permettre le travail du Prestataire.

Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :
- Joints ;
- Mécanisme standard de chasse d'eau de WC, Pipe d'évacuation de WC ;
- Robinet d'arrêt et vanne d'arrêt ;
- Robinet d'appareil sanitaire ;
- Mélangeur et mitigeur d'évier, lavabo, douche, bidet et baignoire ;
- Té de réglage de radiateur.
- Canalisation :
  -Intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau ;
  -De trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier ;
  -De circuit d'eau de chauffage individuel.
- Ballon d'eau chaude (cumulus) :
  -Groupe de sécurité ;
- Siphon et système de vidage ;
- Réducteur de pression intérieur ;
- Le débouchage, le nettoyage et le test de bon fonctionnement du sanibroyeur.

Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA :
- **Toutes pièces ou installations non visées ainsi que tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;**
- **Les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol ;**
- **Les Fuites d'eau sur les appareillages non listés dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;**
- **Toute Intervention sur :**
  -les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, chaudières ;
  -les pompes de relevage, les réducteurs de pression extérieurs, des adoucisseurs d'eau, filtre anti-boue ;
  -les canalisations d'alimentation et d'évacuation des systèmes de climatisation ;
- **Les Dommages matériels causés par l'eau ;**
- **Toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau ;**
- **Les frais encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution d'eau ou par AXA 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 canalisation qui résulte d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité ou avec les normes techniques préconisant la pente d'évacuation et les diamètres des canalisations pour les eaux usées ;**
- **Les Dommages matériels aux biens et Installations pour les stricts besoins d'une recherche destructive de fuite d'eau ne donnent lieu à aucune indemnisation.**

8. Garantie assistance Plomberie extérieure

Ce qui est assuré

Déplacement, Pièces et Main-d'œuvre

Vous êtes couverts pour :

- Toutes **Fuites**, définies comme un écoulement d'eau à débit constant, résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante du Bénéficiaire et présentant à court terme des risques évidents pour le **Domicile**. Il doit pouvoir être constaté visuellement, à défaut vous pouvez mettre en jeu la garantie Recherche de fuite d'eau. **Une facture d'eau anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne lorsque les robinets sont fermés ne relèvent pas d'une situation d'urgence relevant de ce Contrat d'assistance.**
- Tout **Engorgement**, défini comme une obstruction totale de l'évacuation des eaux usées dans l'Installation de plomberie extérieure, présentant à court terme des risques évidents pour le **Domicile** survenant sur votre **Installation de plomberie extérieure**, définie comme :
- La canalisation d'alimentation générale en eau située sur les terrains attenants au **Domicile**, en aval du compteur général d'eau et jusqu'à la pénétration du mur de façade et les réseaux secondaires jusqu'au robinet de puisage ;
- Les canalisations d'évacuation, c'est-à-dire de collecte des eaux usées (toilettes, cuisine, salle de bains, vidange de machine) situées dans les terrains attenants au **Domicile**, à l'extérieur du mur de façade et jusqu'au raccordement au réseau collectif d'évacuation (égouts) ou individuel (fosse septique).

Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont **exclusivement** les suivantes :

- Robinets, vannes d'arrêt, ou robinets de puisage ;
- Raccords ;
- Tés et joints ;
- Tuyaux de canalisation d'alimentation et d'évacuation d'eau ;
- Réducteur de pression ;
- Clapet anti-pollution si existant ;
- Robinet de jardin rattaché au réseau d'alimentation.

Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- **Toutes pièces ou installations et tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;**
- **Les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol ;**
- **Toute intervention sur les circuits d'arrosage ;**
- **Toute intervention sur les fosses septiques, les bacs à graisses, les systèmes d'épandages d'eaux usées, les drainages, les puisards, les réseaux d'évacuation des eaux pluviales, les gouttières, les chêneaux, les descentes ;**
- **Toute intervention sur les pompes de relevage, et les stations de relevage des systèmes d'évacuation des eaux usées ;**
- **Les Dommages matériels causés par l'eau, les dégâts des eaux ;**
- **Les frais et/ou dommages encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution ou par AXA 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 ;
- **Les frais et/ou dommages liés à une recherche de fuite d'eau dès lors qu'aucune fuite n'a été constatée par le Prestataire ;**
- **Toute(s) Intervention(s) sur le domaine public ;**
- **Toute Intervention sur le compteur d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située en amont de ce compteur ;**
- **La recherche de fuite d'eau sur une canalisation qui relève des parties communes d'une copropriété ;**
- **Les frais de remise en états des biens ;**
- **Les conséquences d'Évènements climatiques, d'orages, de la foudre, du gel, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements provoqués par une Catastrophe naturelle (tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics) faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, et/ou par une Catastrophe technologique (accident non nucléaire survenant soit dans une installation classée (soumises à déclaration ou à autorisation et les sites Seveso), soit dans un stockage souterrain de produits dangereux, soit à l'occasion d'un transport de matières dangereuses, ayant occasionné des dommages à un grand nombre de biens immobiliers), et reconnu par un état de catastrophe technologique ;**
- **Les Dommages matériels aux biens et Installations pour les stricts besoins d'une recherche destructive de fuite d'eau ne donnent lieu à aucune indemnisation.**

9. Recherche de Fuite d'eau

Ce qui est assuré

Est couverte dans le cadre de cette garantie, la recherche de **Fuite, telle que définie au sein de la garantie Plomberie intérieure et extérieure**, non visible, sur une canalisation d'alimentation ou d'évacuation d'eau enterrée du réseau de Plomberie intérieure et extérieure du Bénéficiaire.

Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :
- **Toute intervention sur le compteur d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située en amont de ce compteur ;**
- **La recherche de Fuite d'eau sur une canalisation qui relève des parties communes d'une copropriété ;**
- **Les frais de remise en état des biens ;**
- **Les Dommages matériels causés à la suite de la détection de la Fuite d'eau.**

10. Garantie d'assistance Appareils de Chauffage (Chaudières / Chauffe-bain / Pompes à chaleur Climatisation / Radiateurs électriques)

Ce qui est assuré

Sont couverts les Pannes survenant sur les **Appareils de Chauffage** (les Chaudières, y compris les Chaudières dont le ballon d'eau chaude est intégré, Chauffe-eau ou Chauffe-bain à usage privatif, Pompe à chaleur, Climatisation et Radiateurs électriques), installés dans le **Domicile**.

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

Le Client doit pouvoir justifier de l'entretien obligatoire de son appareil de climatisation.

- Radiateurs électriques

Déplacement, Pièces et main-d'œuvre

Sont couverts les Pannes définies comme des incidents ou dysfonctionnements, survenant de façon accidentelle et provoquant l'interruption et/ou le fonctionnement non sécurisé, des appareils ci–après listés sous réserve :

- Qu'ils aient moins de quinze (15) ans à compter de la date de fabrication ;
- Qu'ils soient agréés en France par la norme NF ;
- Qu'ils ne bénéficient plus d'aucune garantie légale et/ou contractuelle à la date de déclaration du **Sinistre** ;
- Qu'ils aient un usage exclusivement domestique et soient situés au **Domicile** du Bénéficiaire ;
- Qu'ils utilisent exclusivement des combustibles fiouls, gazeux ou électriques et dont la puissance est **inférieure ou égale à 70 kW**.

Pour les installations alimentées au gaz ou au fioul : Le Bénéficiaire doit pouvoir justifier avoir effectué l'entretien annuel obligatoire conformément à la norme AFNOR NF X50-010 ou NF X50-011.

Pour toute les pompes à chaleur dont la puissance est comprise **entre 4 et 70 KW** : Le Bénéficiaire doit pouvoir justifier avoir un contrat d'entretien obligatoire conformément au décret N°2020-912 du 18 juillet 2020.

L'attestation d'entretien (annuelle) doit être présentée au Prestataire lors de toute Intervention. En l'absence d'une de ces conditions, le Bénéficiaire ne saurait être assuré au titre de la présente garantie.

Sont couverts les appareils limitativement listés ci-après :

Radiateur électrique

• Un organe de sécurité ou un organe électronique et électrique :
- sur le module électronique ;
- sur la platine alimentation ;
- sur la platine de contrôle ;
- sur la platine de puissance ;
- sur la platine principale.

Chaudière (gaz, fioul ou électrique) / Chauffe-bain à gaz :

• Du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil) ;
• De la pompe (si incorporé dans l'appareil) ;
• Des organes de régulation (si incorporé dans l'appareil) ;
• De la sécurité de la ventilation mécanique contrôlée de la chaudière (si incorporée à l'appareil) ;
• Des débits de gaz et réglage ;
• Des systèmes électriques ;
• Des dispositifs de sécurité de l'appareil ;
• Du vase d'expansion.

Pompe à chaleur / Climatisation :

• Des organes de régulation et du circuit hydraulique si ceux-ci sont intégrés (vanne 4 voies, thermostat, groupe de sécurité, pompe) ;
• Des systèmes électriques et électroniques (moteurs de ventilateurs intérieurs, carte Électronique de puissance, d'alimentation, de contrôle, platine principale) ;
• Des dispositifs de sécurité de l'appareil.

Chaudière au fioul :

• D'un organe du brûleur ;
• Du gicleur ;
• Des flexibles d'alimentation fioul placés côté chaudière ;
• Des dispositifs de sécurité.

Pièces prises en charge

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

Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- **Toutes pièces ou installations et tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;**
- **Les appareils pour lesquels les originaux des carnets d'entretien ne peuvent être produits lors de l'intervention du Prestataire ;**
- **Toute intervention autre que la simple mise en sécurité de l'appareil dont la dernière visite d'entretien réalisée par un technicien agréé date de plus de douze (12) mois ou vingt-quatre (24) mois pour les pompes à chaleur ou dont le carnet d'entretien n'est pas à jour ou n'est pas conforme aux prescriptions du fabricant ;**

- **Les Interventions, autres que la simple mise en sécurité de l'appareil, lorsque l'appareil de chauffage est non réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces ;**
- **Toute intervention qui relève de l'entretien annuel obligatoire conformément aux normes AFNOR NF X50-10 ou NF X50-011 ;**
- **Les coûts éventuels engagés pour accéder à la chaudière, chauffe-eau ou au chauffe-bain, à la pompe à chaleur, à la tuyauterie ou à son environnement ;**
- **Le ramonage et les pièces des conduits de fumées ainsi que le pot de purge ;**
- **La réparation de dommages causés par l'utilisation d'eau, de fioul ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeur grasse et/ou corrosive) ;**
- **L'intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau, la corrosion et le détartrage des ballons d'eau chaude intégrés à la chaudière ;**
- **Toute intervention extérieure à la chaudière, chauffe-eau ou chauffe-bain ou pompe à chaleur sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) circuit et liaison frigorifique (extérieur à la pompe à chaleur) et sur les dispositifs électriques de l'installation ;**
- **Toute intervention relative au fluide frigorigène d'une pompe à chaleur ou d'un appareil de climatisation (évaporateur, compresseur, détendeur, condenseur) ;**
- **L'entretien et le dépannage des dispositifs extérieurs à la pompe à chaleur et à un appareil de climatisation (les capteurs, le circuit primaire qui correspond à l'unité extérieure, le circuit de fluide frigorigène, l'évaporateur, le condenseur, le réducteur de pression, le compresseur, les filtres déshydrateurs) ;**
- **L'intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière ou de la pompe à chaleur ;**
- **La réfection du briquetage de la chaudière ;**
- **La réfection des points de fixation ;**
- **Les dysfonctionnements résultant de l'entartrement des appareils ;**
- **Les appareils de climatisation mobiles.**

11. Garantie Contrôle de l'installation

Dans le cadre du diagnostic à distance à la suite d'une Fuite ou d'un Engorgement ou d'une Panne électrique au **Domicile**, un Contrôle de l'installation sera proposé au Bénéficiaire.
Cette garantie permet de contrôler les points essentiels sur le réseau de Plomberie en cas de Fuite ou d'Engorgement ou sur l'Installation électrique en cas de Panne.

Après le Contrôle de l'installation, un compte rendu sera établi et transmis au Bénéficiaire, et AXA pourra accompagner ce dernier vers une solution adaptée, à sa charge exclusive, s'il en exprime le besoin.

12. Garantie Vitrerie

Ce qui est assuré

Sont couverts par le Contrat les **Bris de vitre (fenêtres, portes vitrées)** définis comme des **fractures, bris ou casses d'une ou plusieurs vitres trouvant son origine dans un acte involontaire, un acte de vandalisme, une Effraction ou Tentative d'Effraction, ou un évènement climatique, de sorte que les vitres n'assurent plus les conditions de sécurité suffisantes.**

Pièces prises en charge

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement les vitres.
Dans le cas où le vitrier ne peut pas remplacer immédiatement le vitrage et que la sécurisation est nécessaire, AXA prend en charge l'intervention du vitrier dans les limites contractuelles pour la seule mise en sécurité.

Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de AXA, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :
- **Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;**
- **Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;**
- **Les Interventions sur des éléments situés hors du Domicile ;**
- **Les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte, porte-fenêtre et/ou fenêtre ;**
- **Toute réfection de maçonnerie et/ou de peinture résultant de l'intervention ;**
- **Les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores ;**
- **La cave ou la véranda ne communiquant pas avec le Domicile.**

13. Garantie Serrurerie

Sont couverts par le Contrat les Problèmes de Serrure définis comme l'impossibilité d'accéder ou de sortir de votre Domicile consécutif à une tentative d'effraction, un blocage des systèmes de serrure, au bris des clés dans la serrure, à la perte ou du vol des clés ou au claquage de porte.

Sont couverts les éléments suivants :

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

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :
- **Toute Intervention liée à un Problème de Serrure ayant pour origine l'usure de l'Élément couvert ;**
- **Tout Problème de Serrurerie ayant son siège dans des portes de jardins, portillons, portes de garage, box, portail automatique ;**
- **Les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte ;**
- **Toute réfection de maçonnerie résultant de l'Intervention ;**
- **La cave ou la véranda ne communiquant pas avec l'Habitation.**

14. Exclusions communes à toutes les garanties

Ce qui n'est pas assuré

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :
- **Tout évènement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date d'effet de votre Adhésion conformément à l'article 4 de la présente Notice ;**
- **Les conséquences d'Évènements climatiques, d'orages, de la foudre, du gel, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements provoqués par une Catastrophe naturelle (tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics) faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, et/ou par une Catastrophe technologique (accident non nucléaire survenant soit dans une installation classée (soumises à déclaration ou à autorisation et les sites Seveso), soit dans un stockage souterrain de**

produits dangereux, soit à l'occasion d'un transport de matières dangereuses, ayant occasionné des dommages à un grand nombre de biens immobiliers), et reconnu par un état de catastrophe technologique ;
- Les conséquences d'effets nucléaires radioactifs ;
- Tous Sinistres consécutifs à une guerre civile ou étrangère déclarée ou non, un acte de terrorisme, une émeute, une grève, une insurrection, un acte de sabotage ou un mouvement populaire ;
- Tous Sinistres couverts au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978).

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
- Tout ou partie de l'Installation couverte, les Pièces couvertes dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire, et/ou l'exercice de sa profession dans de conditions de sécurité ;
- Sauf clause contraire, les installations devenues irréparables du fait de la défaillance d'une pièce dont l'ancienneté rend impossible son remplacement en raison de l'indisponibilité de pièce détachée similaire (arrêt de la fabrication ou expiration de la durée de disponibilité sur le marché français).

Niveau d'usure ou faute
- Tout Évènement générateur, ainsi que leurs conséquences, causé par :
  - Une action intentionnelle ou dolosive de l'Adhérent ;
  - Une utilisation non conforme aux instructions du fabricant ;
  - Une intervention du Bénéficiaire ou d'un tiers.
- Tout défaut, dommage ou panne causée par toute tentative de réparation par le Bénéficiaire ou un tiers non professionnel ;
- Toute installation qui n'a pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel ;
- Tout dommage causé par des explosifs que le Bénéficiaire détient ;
- Toutes conséquences de tout acte volontaire commis par le Bénéficiaire ;
- Toutes demandes visant à l'entretien ou la maintenance des appareils, installations et pièces couvertes par une des garanties du présent contrat ;
- Toute Intervention résultant d'un Évènement générateur causé par des travaux en cours (en dehors de l'Intervention du Prestataire).

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,
- Toutes Interventions et prises en charge résultant d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur ;
- Tous travaux de réparation (en dehors de l'intervention de notre Prestataire), de renouvellement ou de mise en conformité des Pièces prises en charge et Installations couvertes au titre de chacune des garanties,
- Tous dommage et/ou Évènement générateurs résultant directement ou indirectement :
  - de la garantie de parfait achèvement [article 1792-6, alinéa 2 du code civil] de la garantie décennale et de bon fonctionnement [Art. 1792, 1792-2 et 1792-4 du Code Civil] ;
  - de travaux en cours commencé avant l'Intervention du Prestataire.
- Toutes demandes visant :
  - à la mise en conformité des appareils, installations et pièces couvertes par un des garanties du présent contrat ;

- toutes Pièces prises en charge et Installations couvertes au titre de chacune des garanties, couvertes par une garantie légale et/ou une garantie contractuelle en vigueur lors du Sinistre.
- Les Évènements générateurs causées par une non remise en état de l'installation pour donner suite à une première Intervention d'AXA ;
- Le non-respect des recommandations ;
- Les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif ;
- Les frais et dommages encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution de gaz ou d'électricité, ou par AXA 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 ;
- Les interruptions de fourniture d'électricité, d'eau ou de gaz consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution ;
- Tout dommage imputable directement et/ou indirectement à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité, d'eu et/ou de gaz.

En outre, ne donnent lieu ni à prise en charge, ni remboursement :
- Les frais non justifiés par des documents originaux ;
- Les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel.

PARTIE 3 - CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

15. Sanctions en cas de fausse déclaration

Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Le Contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de Votre part, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour AXA, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'Assuré a été sans influence sur le Sinistre.

Les primes payées demeurent alors acquises à AXA, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts (article L.113-8 du Code des assurances).

Fausse déclaration des éléments constitutifs du Sinistre

L'omission ou la déclaration inexacte de Votre part, dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance.

Si elle est constatée avant tout Sinistre, AXA a le droit :
- soit de maintenir le Contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par Vous ;
- soit de résilier le Contrat dix jours après notification à votre attention par lettre recommandée ; en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.

Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un Sinistre, AXA pourra procéder à une réduction de l'indemnité en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés (article L113-9 Code des assurances).

16. Limitation de responsabilité

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

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

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

17. Circonstances exceptionnelles

AXA ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par :

- **La guerre civile ou étrangère déclarée ou non,**
- **La mobilisation générale,**
- **Toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités,**
- **Tout acte de sabotage ou de terrorisme,**
- **Tout conflit social tel que grève (hors grève interne à AXA), émeute, mouvement populaire,**
- **Toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes,**
- **Les cataclysmes naturels,**
- **Les effets de la radioactivité,**
- **Les épidémies et pandémies,**
- **Tout risque infectieux ou chimique,**
- **Tout cas de Force majeure.**

18. Sanctions et embargos

Définitions

On entend par « Sanctions Internationales » toutes mesures restrictives financières ou commerciales décidées par un État ou une Organisation Internationale / Supranationale à l'encontre d'autres États, de territoires, de personnes (physiques ou morales) et/ou d'entités (de droit public ou privé).

Ces Sanctions Internationales peuvent notamment prendre les formes suivantes :

- Interdictions ou restrictions d'importations ou d'exportations (embargos) ;
- Confiscations, saisies, gels de biens ou d'avoirs ;
- Interdictions ou restrictions de certaines activités industrielles, commerciales ou de services en particulier financiers dont assurantiels.

Les Sanctions Internationales sont évolutives tant par leur nature que dans leurs domaines d'application. Elles sont publiques et peuvent être consultées sur les sites internet des États et des Organisations Internationales / Supranationales.

Conséquences pour AXA

Dans l'exercice de ses activités, AXA est soumise de plein droit aux législations et réglementations d'ordre public édictées par la France, l'Union européenne et le pays dans lequel AXA a son siège social, y compris dans le domaine des Sanctions Internationales qui peuvent lui interdire d'exécuter les obligations résultant d'un contrat d'assurance telles que :

- Couvrir un risque, et/ou ;
- Payer une somme d'argent ou fournir une prestation.

Par ailleurs, le non-respect par AXA d'autres Sanctions Internationales peut exposer ce dernier, ses employés ou les sociétés du groupe auquel il appartient, à des risques de sanctions réglementaires, administratives, civiles, et/ou pénales. Par conséquent, AXA doit également veiller à la conformité de ses activités avec les Sanctions Internationales édictées par les États-Unis d'Amérique, le Royaume-Uni, l'ONU et le pays du siège social de la société mère du groupe d'AXA.

Effets sur l'exécution du contrat

Suspension de l'obligation de couverture d'un risque. Lorsqu'elle a pour effet de contrevenir à une ou plusieurs Sanctions Internationales visées ci-dessus, l'exécution de l'obligation d'AXA de couvrir un risque en application du présent contrat est suspendue, dès leur entrée en vigueur. Cette suspension cesse à compter du jour où lesdites Sanctions Internationales cessent d'affecter l'obligation d'AXA. Aucun sinistre survenu pendant la période de suspension ne pourra donner lieu à garantie.
Suspension de l'obligation de payer une somme d'argent ou de fournir une prestation. Lorsqu'elle a pour effet de contrevenir à une ou plusieurs Sanctions Internationales visées ci-dessus, l'exécution de l'obligation d'AXA de payer une somme d'argent ou de fournir une prestation en application du présent contrat est suspendue, dès leur entrée en vigueur. Cette suspension s'applique notamment dans le cadre d'un sinistre ou d'un remboursement total ou partiel de prime.

Toute somme contractuellement due par AXA et dont le paiement aurait été reporté du fait des Sanctions Internationales redeviendra exigible à compter du jour où lesdites Sanctions Internationales cessent d'affecter l'obligation d'AXA.

Il en est de même, lorsque cela est possible, de la fourniture de la prestation qui avait été ainsi suspendue.

AXA informera l'Assuré de tout refus de prise en charge d'un Sinistre en raison de l'existence d'une ou plusieurs Sanctions Internationales.

PARTIE 4 - VIE DU CONTRAT

19. Prise d'effet et durée de votre adhésion Prise d'effet et durée des garanties

Prise d'effet de votre Adhésion au Contrat

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, Votre Adhésion au Contrat prend effet à la date de la signature du Bulletin d'adhésion. Votre Adhésion est conclue pour une durée d'**un (1) an** (correspondant à l'« **Année d'assurance** ») à compter de sa date d'effet. Elle est ensuite reconduite tacitement par période successive annuelle, sauf résiliation dans les conditions de l'article « Conditions de résiliation ».

En cas de résiliation de votre Offre Internet Bouygues Telecom, l'Adhésion prend fin à la date de prise d'effet de ladite résiliation.

Droit de renonciation

Faculté de renonciation

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

- 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 ;
- Le Contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;

• Vous n'avez déclaré aucun Sinistre garanti par ce Contrat.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le Contrat que vous avez souscrit.

Modalités d'exercice de la faculté de renonciation

Vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce Contrat d'assurance :

- En ligne : à travers l'espace client Bouygues Telecom (rubrique « Mes assurances »). Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, Bouygues Telecom vous enverra, dans les meilleurs délais, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.
- À défaut, par courriel : contact.bouyguestelecom@bolttech.fr.
- Le téléphone (01 87 21 47 10, du lundi au samedi de 8h à 20h, appel gratuit) est réservé aux situations nécessitant une assistance complémentaire.

Modèle de lettre de renonciation

« Madame, Monsieur,
Je soussigné(e) (Prénom, Nom) ..... demeurant (adresse) ..... déclare renoncer au Contrat numéro ..... (figurant dans vos Conditions particulières) conclu par l'intermédiaire de Bouygues Telecom... »

Conséquences de l'exercice de la faculté de renonciation

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

Prise d'effet et durée de Vos garanties

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, Vous êtes couvert à compter de la date de signature du Bulletin d'adhésion.

Vos garanties cessent en cas de résiliation de votre Adhésion dans les conditions prévues à l'article 18.6 « Conditions de résiliation ».

Modification de la formule d'assurances souscrite :

L'Adhérent a la possibilité de changer de formule d'assurance en cours de Contrat, à l'issue de la première Année d'assurance. Pour cela, il doit contacter le Courtier gestionnaire en ligne : à travers l'espace client Bouygues Telecom (rubrique « Mes assurances »).

À défaut, Vous pouvez contacter le Courtier gestionnaire par courriel : contact.bouyguestelecom@bolttech.fr.

Le téléphone (01 87 21 47 10, du lundi au samedi de 8h à 20h, appel gratuit) est réservé aux situations nécessitant une assistance complémentaire.

Cumul d'assurances

Conformément à l'article L121-4 du Code des assurances, si l'Adhérent est couvert auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, il doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs. Il doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

Modifications des conditions et/ou du prix par AXA

Pour toute modification concernant les tarifs, les garanties ou conditions du Contrat, le Courtier gestionnaire informera par écrit l'Adhérent, moyennant un préavis de quarante (45) jours avant son entrée en vigueur.

En cas de refus, l'Adhérent peut résilier son contrat en avisant le Courtier gestionnaire aux adresses ci-après dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'émission du courrier d'information :

- en ligne : **à travers l'espace client Bouygues Telecom (rubrique « Mes assurances ») ;**
- par courriel : **contact.bouyguestelecom@bolttech.fr.**
- par téléphone : 01 87 21 47 10, du lundi au samedi de 8h à 20h, appel gratuit.

À défaut de résiliation par l'Adhérent, le contrat sera maintenu dans les conditions de garanties initiales et pourra être résilié par AXA à la prochaine échéance annuelle.
En cas d'acceptation, les nouvelles conditions du Contrat entreront en application au plus tôt trente (30) jours après l'expiration du délai précité de trente (30) jours.

Conditions de résiliation

Votre Adhésion pourra être résiliée dans les cas suivants :

Par Vous :

À tout moment, sans frais ni pénalités, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de votre adhésion.
Vous pouvez mettre fin à votre contrat selon les modalités indiquées à l'article L.113-14 du Code des assurances et notamment :
- en ligne : **à travers l'espace client Bouygues Telecom (rubrique « Mes assurances »).**

À défaut, vous pouvez contacter le Courtier gestionnaire par courriel :
contact.bouyguestelecom@bolttech.fr.
Le téléphone (01 87 21 47 10, du lundi au samedi de 8h à 20h, appel gratuit) est réservé aux situations nécessitant une assistance complémentaire.
- Par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
- Par acte extrajudiciaire ;
- Par tout autre moyen prévu par le contrat.

Le Courtier gestionnaire vous confirmera la réception de la notification de résiliation par écrit.
Par nous, par lettre recommandée adressée à votre dernier Domicile connu.
Lorsque la résiliation est faite par lettre, le délai de préavis est décompté à partir de la date d'envoi (le cachet de la Poste faisant foi).
Si la résiliation intervient entre deux échéances, la part de cotisation correspondant à la période allant de la résiliation à la prochaine échéance vous est remboursée sous réserve des conditions ci-dessous du présent article ET sauf en cas de résiliation pour non-paiement de la prime (conformément à l'article L113 – 3 du Code des assurances) ; dans ce dernier cas, la prime annuelle est intégralement due.

Par Vous ou par Nous :

a. Avec un préavis de deux (2) mois avant la date d'échéance principale, ou à tout moment à compter de la première Année d'assurance.

Par Vous :

a. À tout moment à l'expiration d'un délai d'un an à compter de votre adhésion.
b. En cas de modification des garanties du Contrat, non acceptée par Vous, vous pourrez résilier votre adhésion à l'échéance annuelle suivant la remise de la Notice portant ces modifications,
c. En cas d'augmentation de votre prime, dans un délai de trente (30) jours suivant la date de l'avis d'échéance vous informant du nouveau montant de la prime.
d. En cas de résiliation par Nous d'un de Vos Contrats d'assurance souscrit auprès de Nous, après Sinistre. Vous pouvez alors, dans le délai d'un (1) mois suivant la notification de cette résiliation, mettre fin au présent Contrat. Cette résiliation prendra effet un (1) mois après sa notification (art. R. 113.10 du Code des assurances).

Par Nous :

a. En cas de non-paiement de Votre prime (art. L. 113-3 du Code des assurances).
b. Après un sinistre (articles R113-10 et A 211-1-2 du Code des assurances).
c. Avec un préavis de deux (2) mois avant la date d'échéance principale, ou à tout moment à compter de la première Année d'assurance.

La résiliation prenant effet un (1) mois après sa notification. Vous avez alors le droit de résilier vos autres contrats souscrits chez nous dans le délai d'un (1) mois suivant cette notification.

De plein droit : En cas de perte totale du **Domicile** résultant d'un évènement non prévu par le Contrat, l'assurance prend fin de plein droit et AXA Vous restituera la portion de la prime payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque n'est plus couru, dans les conditions prévues à l'article L. 121-9 du Code des assurances.

20. Montant et paiement de la prime

L'Adhérent désigné sur le Bulletin d'adhésion, s'engage à payer la prime d'assurance due en contrepartie de la couverture du Domicile assuré sur ce même Bulletin.

La prise d'effet des garanties est subordonnée à l'encaissement effectif de la prime.

Montant de la prime

Le montant de la prime, taxes actuelles comprises, est prévu dans Votre Bulletin d'adhésion.
La prime est payée au Courtier en charge de l'encaissement des primes qui l'encaisse au nom et pour le compte d'AXA.

Modes de paiement

Le règlement de la prime s'effectue selon le mode de paiement choisi par l'Adhérent et indiqué dans son Bulletin d'adhésion.

Modification de la prime

Nous pouvons être amenés à modifier le tarif applicable à vos garanties.
Votre prime est alors modifiée dans la même proportion, à la première échéance principale qui suit cette modification. Vous en serez informé par votre appel de prime précisant son nouveau montant.
Si vous n'acceptez pas cette augmentation, vous pouvez résilier le contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trente (30) jours suivant le jour où vous en avez été informé.
La résiliation sera effective trente (30) jours après votre demande, le cachet de la poste faisant foi.
Vous devrez nous régler la part de prime calculée à l'ancien tarif, pour la période coulée entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

PARTIE 5 - CADRE JURIDIQUE

21. Protection des données personnelles

AXA et le Courtier gestionnaire sont responsables du traitement de vos données personnelles chacun pour leur périmètre d'activité :

- Le Courtier gestionnaire a la charge de la distribution, la souscription et la gestion du contrat d'assurance et traitera vos données afin de i) gérer votre relation contractuelle, ii) étudier vos besoins pour s'assurer de l'adéquation du produit d'assurance proposé, iii) effectuer des études pour améliorer vos offres et services et/ou améliorer la connaissance client du Courtier gestionnaire, iv) lutter contre la fraude, y compris documentaire, et contre les impayés, v) gérer les éventuels précontentieux et contentieux, et vi) le respect des obligations légales du Courtier gestionnaire (lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme). AXA accèdera à vos données pour gérer vos sinistres et les réclamations de niveau 2.
- Vos données seront également susceptibles d'être utilisées par AXA (i) dans le cadre de contentieux, (ii) pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, (iii) afin de se conformer à une réglementation applicable, ou (iv) pour l'analyse de tout ou partie de vos données, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer les produits (recherche et développement), d'évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours en tant qu'assuré.

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales). Elles seront uniquement communiquées aux sociétés du groupe de l'Assureur, du Courtier

gestionnaire ou du Courtier en charge de l'encaissement des primes, à des intermédiaires d'assurance, des réassureurs, des partenaires ou des organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Lorsque les destinataires sont situés en-dehors de l'Union européenne, le transfert est limité (i) aux pays listés par la Commission européenne comme protégeant suffisamment les données ou (ii) aux destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la Commission européenne, soit les règles internes d'entreprise de protection des données (BCR) du groupe de l'Assureur. Les données relatives à la santé éventuellement recueillies par l'Assureur ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités de l'Assureur.
Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrons ainsi vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si vous nous avez écrit un courrier électronique).

Vous pouvez demander l'information, l'accès, la rectification et, si applicable, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre Contrat.
Vous pouvez écrire au délégué à la protection des données d'AXA ou du Courtier gestionnaire pour exercer vos droits :
- Par email à : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com ou par courrier (Délégué à la protection des données - AXA Assistance - 8-10 rue Paul Vaillant Couturier – 92240 Malakoff).
- Par email à : **dpo@bouyguestelecom.fr** ou par courrier postal : Service DPO, 13-15 avenue du Marechal Juin – 92360 Meudon-la-Forêt.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que votre demande n'a pas été satisfaite, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (**https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct**).

Pour plus d'informations sur nos politiques de confidentialité des données, consultez :
- **www.axa-assistance.fr** et
- **www.corporate.bouyguestelecom.fr/mentions-legales/politique-de-confidentialite/**.

22. Subrogation

Sauf clause contraire, AXA 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'évènement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du Contrat.

23. Prescription

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent Contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'évènement qui leur donne naissance.
Ce délai ne court :
- En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où AXA en a eu connaissance ;
- En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action du Bénéficiaire contre AXA 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 le Bénéficiaire ou a été indemnisé par ce dernier.
La prescription est portée à dix (10) ans dans les Contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé.
Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription visée par les articles ci-après :
- Toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;

- Tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ;
- Toute reconnaissance par AXA du droit à garantie de l'Adhérent, ou toute reconnaissance de dette de l'Adhérent envers AXA ;
- Tout recours à la médiation ou à la conciliation ;
- Lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, la convention ou la Force majeure.

La prescription est également interrompue :
- Par la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre ;
- Par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par AXA à l'Adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de l'adhésion ou par l'Adhérent à AXA en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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

24. Réclamations et médiation

En cas de réclamation concernant le Contrat, le Bénéficiaire peut s'adresser au Courtier gestionnaire ou à AXA aux adresses indiquées ci-dessous.
Afin de faciliter le traitement de la demande, nous l'invitons à privilégier :

Pour les demandes en lien avec :
- La mise en œuvre des garanties, **contacter AXA via en lui écrivant à Service Gestion Relation Clientèle à l'adresse suivante : 8-10 rue Paul Vaillant Couturier – 92240 Malakoff ou sur son site internet à partir de la rubrique « contact » :** www.axa-assistance.fr/contact.
- La souscription et la gestion de votre contrat, contacter le Courtier gestionnaire :
  > en ligne : à travers l'espace client Bouygues Telecom (rubrique « Mes assurances ») ;
  > par courriel : reclamation.bouyguestelecom@bolttech.fr
  > par téléphone : 01 87 21 47 10 du lundi au samedi de 8h à 20h, appel gratuit. Ce numéro est réservé aux situations nécessitant une assistance complémentaire.

AXA et le Courtier gestionnaire (selon le cas) s'engagent à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai. Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la réclamation.

Par ailleurs, dans un délai de deux (2) mois à compter de la première réclamation écrite, qu'il ait reçu une réponse ou non de la part de l'Assureur, l'Assuré peut faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, et en tout état de cause dans un délai maximum d'un (1) an à compter de la date de sa première réclamation écrite, en écrivant à l'adresse suivante :

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

25. Loi applicable et juridiction compétente

Le Contrat est établi en langue française. Le droit applicable au Contrat tant pour son interprétation que pour son exécution, est le droit français.
Tout litige se rapportant au présent 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.

Notes

Restons en contact

Espace assuré : Espace client Bouygues Telecom rubrique Mes assurances

01 87 21 47 10[1] (appel gratuit)
Numéro est réservé aux situations nécessitant une assistance complémentaire.

Contrat d'assurance de groupe à adhésion facultative n° 4099 souscrit par Bouygues Telecom, siège social 13 - 15 avenue du Maréchal Juin 92360 Meudon-la-Forêt, courtier inscrit à l'Orias (www.orias.fr) sous le n°10055268, auprès d'AXA France VIE, compagnie d'assurance immatriculée sous le numéro 310 499 959 au RCS de Nanterre dont le siège social est sis 313 Terrasses de l'Arche – 92727 Nanterre Cedex ; représentée par AXA PARTNERS SAS, Société par Actions Simplifiée au capital de 18 225 000,00 Euros, Immatriculée 813 778 412 RCS Nanterre et à l'ORIAS 15006083 courtier et mandataire d'assurance d'AXA France VIE et AXA France IARD dont le siège social est sis 8-10 rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff.

Bouygues Telecom - SA. au capital de 929 207 595,48 € - 13-15 avenue du Maréchal Juin 92360 Meudon-la-Forêt - RCS Nanterre 397 480 930 - FR 74 397480930 - 121486VS-2 - Octobre 2026 - Imp. Prenant (94) Vitry-sur-Seine. Imprimé sur du papier recyclé - 1000100192983 - BTLBROCHU1225010.

(1) numéro non surtaxé. Du lundi au samedi, de 8h à 20h hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdiction légale ou réglementaire.

bouygues TELECOM

On est fait pour être ensemble