

## **ASSISTANCE LOGEMENT & TRAVAUX CETELEM**



# NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT ASSISTANCE LOGEMENT&TRAVAUX

(N° 0804555 pour les garanties d'assistance et N° 11154423904 pour les garanties de protection juridique)

Les présentes garanties sont couvertes :

-Pour les garanties d'assistance **par INTER PARTNER ASSISTANCE**, Société Anonyme de droit belge au capital de 180 702 613 €, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 7 Boulevard du Régent 1000 Bruxelles – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 8-10 rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff, (ci-après dénommé l'« Assisteur » ou "AXA Assistance").

-Pour les garanties de protection juridique par **JURIDICA - la filiale spécialisée en assurance de protection juridique d'AXA France pour les garanties de Protection juridique** - S.A. au capital de 14 627 854,68 € - 572 079 150 R.C.S. Versailles - Entreprise régie par le Code des assurances - TVA intracommunautaire : FR69 572 079 150 - Siège social: 1 place Victorien Sardou 78160 Marly-le-Roi.

Ce contrat est distribué par BNP Paribas Personal Finance S. A. au capital de 561 882 202 euros - 542 097 902 R.C.S Paris - Siège social : 1, boulevard Haussmann - 75009 Paris – N° ORIAS : 07 023 128 (www.orias.fr).

## VOS CONTACTS

**Pour toute question sur la gestion de votre contrat :**

**BNP Paribas Personal Finance**

Cetelem - Service Client- 95 908 Cergy Pontoise  
cedex 9

Tél. : 09 69 36 55 63 (appel non surtaxé)

du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 13h et de 14h à 16h

**Pour accéder à vos garanties d'assistance:**

## AXA ASSISTANCE

Service Assistance

8-10 rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff

Tél. : +33 (0) 1.55.92.19.63

24h/24 et 7j/7

**Pour accéder à vos garanties de protection juridique :**

**JURIDICA**

1 place Victorien Sardou 78166 MARLY-LE-ROI  
CEDEX

e-mail : [service.client@juridica.fr](mailto:service.client@juridica.fr)

Tél. 01 70 84 25 14

du lundi au vendredi de 9h30 à 19h30

## PREAMBULE - OBJET

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

*Dans le présent Contrat, les mots et expressions ayant la première lettre en majuscule sont définis au sein de l'article 2.*

Votre Contrat est constitué de :

- La présente Notice d'information valant Conditions Générales qui définissent les biens, les événements et les risques assurables ainsi que les exclusions, et qui précisent les droits et obligations de l'assureur et de l'Assuré ;  
votre Demande de souscription validée par BNP Paribas Personal Finance
- Il est rédigé en langue française et régi par le droit français et notamment le Code des assurances.

# 1 CONDITIONS ET MODALITES DES GARANTIES

## 1.1 PRISE D'EFFET ET DURÉE DE VOTRE CONTRAT

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, Votre Contrat prend effet à la date indiquée dans votre Demande de souscription validée par BNP Paribas Personal Finance. Votre Contrat est conclu pour une durée d'un an (« année d'assurance ») à compter de sa date d'effet. Il est ensuite reconduit tacitement par période successive de douze (12) mois, sauf résiliation dans les conditions prévues ci-après.

## 1.2 FACULTE DE RENONCIATION

Si votre Contrat est souscrit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, Vous bénéficiez d'un droit de renonciation dans les cas suivants :

## 1.3 SOUSCRIPTION A DISTANCE

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance, telle que définie par l'article L 112-2-1 du Code des assurances, la fourniture d'opérations d'assurance auprès d'un souscripteur, personne physique, qui agit en dehors de toute activité commerciale ou professionnelle, dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par l'assureur qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.

Conformément aux dispositions de l'article L 112-2-1 du Code des assurances, les règles concernant la fourniture d'opération d'assurance à distance :

- Ne s'appliquent qu'au premier contrat, pour les contrats à durée déterminée suivis d'autres contrats de même nature, échelonnés dans le temps, **sous condition que pas plus d'un (1) an ne se soit écoulé entre deux contrats ;**
- Ne s'appliquent qu'en vue et lors de la conclusion du contrat initial, pour les contrats renouvelables par tacite reconduction.

Dans l'hypothèse où le contrat a été conclu à votre demande en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas la transmission des informations précontractuelles et

contractuelles sur un support papier ou sur un autre support durable, nous devons exécuter nos obligations de communication immédiatement après la conclusion du contrat.

Vous êtes informé disposer d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour renoncer à votre contrat, sur support papier ou sur un autre support durable, et ce, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalité. Ce délai commence à courir à compter du jour où Vous recevez les conditions contractuelles et les informations conformément à l'article L 121-20-11 du Code de la consommation.

L'Assuré est informé que le contrat ne peut recevoir commencement d'exécution avant l'arrivée du terme de ce délai sans son accord.

Pour exercer votre droit de renonciation dans les conditions susvisées, Vous pouvez utiliser le modèle de lettre inséré dans la présente Notice d'information valant Conditions Générales dûment complété par vos soins :

*« Je soussigné (votre nom, prénom), demeurant (adresse), déclare renoncer, en application des dispositions de l'article L 112-2-1 du Code des assurances, au contrat d'assurance (numéro du contrat), souscrit le (date). Date (à compléter) votre signature ».*

À cet égard, Vous êtes informé que, si Vous exercez votre droit de renonciation, Vous serez tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité, soit un montant calculé selon la règle suivante : (montant de la prime annuelle x nombre de jours garantis)/365.

Par dérogation, ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats exécutés intégralement à votre demande expresse avant que Vous n'exerciez votre droit de renonciation.

**Vous avez le droit de Vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)**

## 1.4 SOUSCRIPTION A LA SUITE D'UN DEMARCHAGE A DOMICILE

Lorsque Vous avez fait l'objet d'un démarchage à votre domicile, à votre résidence ou à votre lieu de

travail, même à votre demande, et que Vous signez dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, Vous disposez de la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

À cet égard, si Vous souhaitez exercer votre droit de renonciation dans les conditions susvisées, Vous pouvez utiliser le modèle de lettre inséré dans les présentes dûment complétées par vos soins :

« Je soussigné [votre nom, prénom], demeurant [adresse du souscripteur], déclare renoncer, en application des dispositions de l'article L. 112.9 du Code des assurances, au contrat d'assurance [numéro du contrat], souscrit le [date de la signature de la Demande de Souscription]. Date [à compléter], votre signature ».

L'exercice de ce droit de renonciation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée. En cas de renonciation, Vous ne pouvez être tenu qu'au paiement de la partie de prime correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à la compagnie d'assurance si Vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre, c'est-à-dire la survenance d'un Litige, mettant en jeu la garantie du contrat et dont Vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

## **1.5 DROIT DE RENONCIATION POUR AUTRE MOTIF**

Si votre Contrat est souscrit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si Vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui Vous sont offertes, de telle sorte que Vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première

prime. « L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- 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.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à :

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

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

## **1.6 PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES**

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, Vous êtes couvert à compter de la date de prise d'effet indiquée dans votre Demande de Souscription validée par BNP Paribas Personal Finance.

Vos garanties cessent en cas de résiliation de votre Contrat dans les conditions prévues ci-après.

## **1.7 CONDITIONS DE RESILIATION**

Il peut être mis fin à votre Contrat dans les cas indiqués aux conditions ci-après, et notamment :

Par Vous, par lettre simple, lettre recommandée ou par déclaration faite contre récépissé auprès de BNP Paribas Personal Finance, ou tout autre support durable, soit par acte extrajudiciaire, soit, si le contrat a été conclu par un mode de communication à distance, par le même mode de communication.

Vous recevrez une confirmation écrite de la réception de la notification.

- 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 prime 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

(L. 113.3 du Code des assurances) ; dans ce dernier cas, la prime annuelle est intégralement due.

Votre Contrat pourra être résilié dans les cas suivants :

- **par Vous ou par nous**

- a) chaque année à la date d'Échéance principale, avec préavis de deux (2) mois au moins.
- b) en cas de changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial,
- c) de changement de profession, de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité (Art. L. 113.16 du Code des assurances) : la résiliation doit alors être faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans les trois (3) mois de l'évènement.

Vous pouvez résilier votre contrat dans les trois (3) mois qui suivent l'un de ces événements, en indiquant sa date, sa nature et en produisant des justificatifs. Dès que nous avons connaissance de l'un de ces événements, nous pouvons aussi mettre fin au contrat dans les trois (3) mois. Dans l'un ou l'autre cas, la résiliation prend effet un (1) mois après sa notification.

- **par Vous**

- a) à l'expiration d'un délai d'un (1) an à compter de la première souscription, Vous pouvez résilier votre contrat sans frais ni pénalité. La résiliation prend effet un (1) mois après sa notification.
- b) en cas de modification des garanties non acceptée par Vous, Vous pourrez résilier votre Contrat à l'Échéance annuelle suivant la remise de la Notice portant ces modifications,
- c) en cas de diminution du risque, si nous refusons de réduire votre prime (Art. L. 113.4 du Code des assurances),
- d) en cas d'augmentation de votre prime (hors conséquence du jeu de l'indice), dans un délai de trente (30) jours suivant la date de l'avis d'échéance Vous informant du nouveau montant de la prime,
- e) en cas de résiliation par nous d'un de vos contrats, 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) dans les délais prévus ci-après à l'article 1.5.2,
- b) en cas d'aggravation du risque (Art. L. 113.4 du Code des assurances),
- c) après un sinistre ou la survenance d'un Litige, (Art. R. 113.10 et A.211.1.2 du Code des assurances) 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.
- d) en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat, si votre mauvaise foi n'est pas établie. Nous pouvons résilier le contrat dix (10) jours après vous avoir adressé une notification par lettre recommandée (Art. L.113.9 du Code des assurances).

- **de plein droit**

- a) En cas de retrait total de l'agrément de l'assureur, la résiliation prenant effet le 40ème jour, à midi, qui suit sa publication au Journal Officiel (Art. L. 326.12 du Code des assurances),
- b) en cas de perte totale de la chose assurée, résultant d'un événement non prévu par le Contrat, l'assurance prend fin de plein droit et l'assureur 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.
- c) Si l'assureur fait l'objet d'une procédure de redressement ou liquidation judiciaire (Art. L. 113.6 du Code des assurances). Votre demande doit être faite dans les trois (3) mois suivant la date de jugement de redressement ou de liquidation. La résiliation prend effet un (1) mois après réception de votre demande de résiliation.

## **1.8 REGLES DE PREUVE EN CAS DE SOUSCRIPTION PAR INTERNET**

**Il est expressément convenu entre Vous et nous que les règles de preuve visées ci-dessous régissent les rapports entre les parties.**

Toute opération ainsi réalisée par le Souscripteur (validation d'une demande de souscription, consultation, gestion, saisie de données, etc...) après authentification dans les conditions visées ci-

dessous, est réputée émaner du Souscripteur lui-même.

Par ailleurs, il est admis notamment que le fait de cocher la case : "Je reconnais avoir pris connaissance avant la conclusion de mon contrat de la Notice d'information valant Conditions Générales" manifeste la réception par le Souscripteur de la Notice d'information valant Conditions Générales mises à sa disposition par l'assureur. De surcroît, il est admis que le fait pour le Souscripteur de valider toute opération proposée sur le site internet ou de cocher tout autre case (prise d'effet des garanties, etc...) manifeste son consentement.

En cas de contestation, les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un support informatique ou papier constitueront la preuve de la réception par le Souscripteur des informations portées à sa connaissance par BNP Paribas Personal Finance et l'assureur, ainsi que la preuve de son consentement à la réalisation de l'opération.

Par conséquent, les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un support informatique ou papier pourront être utilisés dans le cadre de toute procédure judiciaire ou autre et seront, bien entendu, opposables entre les parties.

## **1.9 QUI EST COUVERT?**

Toute personne physique occupant le Domicile garanti désigné à la Demande de Souscription validée par BNP Paribas Personal Finance : le Souscripteur lui-même, son conjoint, son Concubin ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ainsi que ses descendants au premier degré âgé de moins de 25 ans et fiscalement à charge.

## **1.10 TERRITORIALITE**

Les garanties sont accordées en France métropolitaine, **hors îles non reliées au continent par un pont.**

Les garanties de protection juridique Vous sont acquises pour les Litiges découlant de faits et d'évènements survenus dans la sphère géographique ci-avant, qui relèvent de la compétence d'un tribunal et dont l'exécution des décisions rendues s'effectue dans cette même sphère géographique.

## **1.11 PRIME**

Le Souscripteur s'engage à payer la prime d'assurance due en contrepartie de la couverture.

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

## **1.12 PAIEMENT DE LA PRIME**

Le montant de la prime ainsi que ses modalités de paiement sont prévus dans Votre Contrat. Toutes les primes (ou fractions de primes) doivent être payées dans les dix (10) jours qui suivent leur Échéance.

## **1.13 DÉFAUT DE PAIEMENT**

Conformément à l'article L. 113-3 du Code des assurances, en cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les dix (10) jours calendaires qui suivent son Échéance, une mise en demeure Vous sera envoyée par lettre recommandée. Si dans les trente (30) jours calendaires qui suivent son envoi, la(les) prime(s) ou la(les) fraction(s) de prime due n'est toujours pas payée, les garanties seront suspendues et si la prime n'est toujours pas réglée dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la date de suspension des garanties, nous pourrions résilier le Contrat.

La suspension de garantie pour non-paiement de prime ne Vous dispense pas de payer vos primes.

La remise en vigueur de votre contrat après suspension des garanties est conditionnée au paiement intégral de votre prime.

La remise en vigueur est effective à midi le lendemain du jour de votre paiement. Sans préjudice des dispositions ci-dessus, si le paiement de votre prime est fractionné, tout retard de paiement d'une des fractions entraînera de plein droit l'exigibilité immédiate du total des fractions restant dues. Le paiement intervenu après la résiliation de votre contrat ne le remettra pas en vigueur.

## **1.14 MODIFICATION DE LA PRIME**

### **1.14.1 INDEXATION À L'ÉCHÉANCE**

Il pourra être appliqué chaque année à la prime une indexation sur la base de la variation annuelle de l'indice de l'INSEE au 30 juin « Salaires, revenue et charges sociales – Salaire horaire de base de l'ensemble des ouvriers (indice trimestriel) – Regroupements spéciaux – Tertiaire – Identifiant :

001567411. L'indexation du tarif sera effectuée automatiquement au 1er janvier de chaque exercice.

En cas de disparition de cet indice, les parties conviennent de lui substituer l'indice correspondant établi par l'INSEE ou tout autre organisme similaire.

### 1.14.2 HORS INDEXATION

Nous pouvons être amenés à modifier votre prime dans une proportion différente de la variation de l'indice de référence ou du régime des taxes.

Votre prime est alors modifiée, 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 celui ou Vous en avez été informé.

La résiliation sera effective trente (30) jours après votre demande, le cachet de la poste faisant foi.

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

À défaut de résiliation de votre part dans le délai de trente (30) jours suivant l'Échéance, la nouvelle prime est considérée comme acceptée de votre part.

## 1.15 MISE EN JEU DES GARANTIES D'ASSISTANCE

### 1.15.1 QUI DOIS-JE CONTACTER EN CAS DE SINISTRE ?

Pour obtenir les prestations d'assistance en cas de difficulté consécutive à un fait garanti, vous devez contacter immédiatement AXA Assistance, par l'un des moyens suivants :

par téléphone : **+33 (0) 1.55.92.19.63**

Seules les prestations d'assistance que vous avez avancées avec notre accord préalable peuvent vous être remboursées, en envoyant les justificatifs originaux et le numéro de dossier correspondant à :

**AXA Assistance – Service Sinistres Clients**

**8-10 rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff**

**L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de tout ou partie des garanties d'assistance prévues au Contrat sans l'accord**

**préalable d'AXA Assistance, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à aucun remboursement.**

AXA Assistance se réserve la faculté de réclamer des pièces complémentaires pour la constitution du dossier sinistre.

Tous les règlements effectués par AXA Assistance au titre du Contrat sont effectués en euros. Si le montant de l'indemnité a été fixé en monnaie étrangère, le règlement est effectué en euros au taux de change officiel au jour du règlement.

### 1.15.2 CONDITIONS D'INTERVENTION

#### 1.15.2.1 Modalités d'intervention commune à l'ensemble des garanties

Toutes déclarations de sinistres pour chaque garantie donnent lieu à une Intervention d'AXA Assistance, suivant la procédure suivante :

- a) Diagnostic à distance [téléphone ou Visio] : Service d'Axa Assistance
  - Vérifie que l'Évènement générateur est bien couvert au titre de la présente notice d'information ;
  - Aide le Bénéficiaire à la remédiation de l'incident
- b) Dépannage en urgence par un Prestataire agréé, dans les délais d'intervention stipulés ci-dessous, si Diagnostic à distance infructueux :
  - Diagnostic visuel
  - Recherche de l'origine de l'incident
  - Vérifie la prise en charge de l'incident par la notice d'information et le montant de l'Intervention
- c) Dépannage ou rétablissement du fonctionnement normal du bien couvert objet de l'Intervention ;
- d) Si nécessaire remplacement des Pièces prises en charge **strictement visées dans chacune des garanties**, aux conditions stipulées dans la notice d'information, afin de rétablir le fonctionnement normal du bien ou de l'installation objet de l'Intervention ;
- e) Etablissement 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 et la durée de l'Intervention, les prestations effectuées, les pièces défectueuses remplacées le cas échéant, les motifs de refus d'Intervention le cas échéant ;

### **1.15.2.2 Selon les garanties l'Intervention peut consister :**

- i. à sécuriser les biens et les personnes en posant un contreplaqué ou équivalent ou un verrou
- ii. à permettre au Bénéficiaire d'accéder ou de sortir de son Domicile (ouverture des portes claquées ou fermées à clés) ;
- iii. à débloquer les rideaux électriques ou manuel pour permettre leur ouverture.

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

**Le Prestataire agréé interviendra uniquement si :**

- **les conditions de sécurité permettant l'exercice normal de sa mission sont présentes;**
- **et l'Installation ou appareil objet de l'Intervention est en conformité selon les normes en vigueur au jour de l'Intervention et accessible à notre Prestataire ;**

**Pour la garantie Assistance Gaz, l'installation de gaz naturelle doit avoir été mise en sécurité par la compagnie de distribution de gaz.**

**A défaut aucune Intervention ne pourra être mise en œuvre, et AXA Assistance ne pourra pas voir sa responsabilité engagée.**

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

### **1.15.3 DÉLAI D'INTERVENTION**

Si le diagnostic à distance décrit ci-dessus ne permet pas le dépannage à distance du problème, AXA Assistance informe le Bénéficiaire des modalités d'Intervention d'un Prestataire agréé au Domicile.

Sauf cas de Force majeure, le Prestataire agréé interviendra dans un délai de quatre (4) heures ou sur rendez-vous d'un commun accord entre le Client et le Prestataire, durant les jours ouvrables entre 9h00 et 17h00.

Ce délai est calculé à compter de la fin de la conversation du diagnostic à distance avec AXA Assistance. Les informations saisies par AXA

Assistance, dont l'heure de fin de la communication, font foi en cas de contestation entre les parties.

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

En cas d'absence du Bénéficiaire lors du passage du Prestataire agréé, 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.

## **1.16 MISE EN JEU DES GARANTIES DE PROTECTION JURIDIQUE**

### **1.16.1 CONDITIONS DE GARANTIE**

**Pour que le Litige déclaré soit garanti, les conditions suivantes doivent être cumulativement remplies :**

- **le Litige doit relever de votre vie privée ;**
- **le Litige et son Fait générateur doivent être survenus et connus de Vous APRES la date de prise d'effet de votre contrat ;**
- **le Litige doit survenir pendant la Période de validité du contrat ;**
- **Vous devez avoir contracté et maintenu en vigueur les assurances légales obligatoires Vous incombant ;**
- **aucune garantie de responsabilité civile ne doit être susceptible d'assurer la défense de vos intérêts pour le Litige considéré.**

**En outre, pour que le Litige déclaré soit garanti en phase judiciaire, la condition suivante doit être remplie :**

- **les Intérêts en jeu doivent être supérieurs à 500 € TTC à la date de la déclaration du Litige.**
- **Vous devez recueillir notre accord préalable AVANT de saisir une juridiction, d'engager une nouvelle étape de la procédure ou d'exercer une voie de recours, afin que nous puissions analyser les informations transmises et Vous faire part de notre avis sur l'opportunité des suites à donner à votre Litige.**

### **1.16.2 DECLARATION DU LITIGE ET INFORMATION DE JURIDICA**

Dans votre propre intérêt, Vous devez nous déclarer le Litige par écrit **dès que Vous en avez connaissance** à l'adresse suivante : Juridica - 1 place Victorien Sardou

78166 Marly-le-Roi CEDEX, ou par e-mail à [service.client@juridica.fr](mailto:service.client@juridica.fr) en nous communiquant notamment :

- les références de votre contrat de Protection Juridique ;
- les coordonnées précises de votre adversaire ;
- les références de tout autre contrat susceptible de couvrir le Litige ;
- un exposé chronologique des circonstances du Litige ;
- toutes pièces permettant d'établir la matérialité des faits ;
- tous renseignements et documents utiles à l'instruction du dossier.

Par ailleurs, Vous devez nous transmettre, **dès réception**, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissiers, assignations et pièces de procédure qui Vous seraient adressés, remis ou signifiés. Cette rapidité est importante pour préserver vos droits et actions.

### 1.16.3 RESPECT DU SECRET PROFESSIONNEL

Les personnes qui connaissent des informations que Vous nous communiquez, dans le cadre de vos garanties, sont tenues au secret professionnel (Art. L. 127.7 du Code des Assurances).

### 1.16.4 EN CAS DE DESACCORD

Après analyse des informations transmises, nous envisageons l'opportunité des suites à donner à votre Litige à chaque étape significative de son évolution. Nous Vous en informons et en discutons avec Vous.

En cas de désaccord entre Vous et nous portant sur le fondement de votre droit ou sur les mesures à prendre pour régler le Litige, Vous pouvez selon les dispositions de l'article L. 127-4 du Code des assurances :

- soit soumettre cette difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou désignée à défaut par le Président du Tribunal Judiciaire. Nous prenons en charge les frais exposés pour la mise en œuvre de cette action. Cependant, le Président du Tribunal Judiciaire peut les mettre à votre charge s'il considère que Vous avez mis en œuvre cette action dans des conditions abusives ;

- soit exercer l'action, objet du désaccord, à vos frais. Dans ce cas, si Vous obtenez une solution définitive plus favorable que celle proposée par nous ou la tierce personne citée ci-dessus, nous Vous remboursons les frais et honoraires que Vous avez engagés pour cette action **dans les limites des montants maximaux de prise en charge définis à l'article 4.3 de la présente Notice d'Information valant Conditions Générales ;**

### 1.16.5 CAS DE CONFLIT D'INTERET

En vertu de l'article L. 127-5 du Code des assurances, Vous avez la liberté de choisir un avocat de votre connaissance chaque fois que survient un Conflit d'intérêts entre Vous et nous. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais et honoraires de **l'avocat dans les limites des montants maximaux de prise en charge définis à l'article 4.3 de la présente Notice d'Information valant Conditions Générales.**

### 1.16.6 VOS ENGAGEMENTS

Vous vous engagez à vous conformer aux solutions préconisées et à nous fournir tout élément permettant de justifier le bien-fondé de votre demande.

Lorsque nous sommes amenés à organiser et à prendre en charge votre transport, vous vous engagez :

- Soit à nous réserver le droit d'utiliser votre titre de transport initial ;
- Soit à nous réserver le remboursement que vous avez obtenu auprès de l'émetteur du titre de transport.

## 2 DEFINITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Dans la présente notice, les mots et expressions ayant la première lettre en majuscule et listés ci-dessous ont la signification qui suit :

#### **Assuré/Bénéficiaire/Vous :**

Personne visée au paragraphe « QUI EST COUVERT ? » ci-avant.

#### **Action de groupe :**

Action en justice, introduite par une association agréée, qui saisit un juge pour le compte d'un groupe

de consommateurs, qui rencontrent un Litige similaire ou identique, afin qu'ils soient indemnisés des préjudices subis.

#### **Action opportune :**

Une action est opportune si le Litige ne découle pas d'une violation manifeste par vos soins de dispositions légales ou réglementaires ; si Vous pouvez apporter la preuve du bien-fondé de vos prestations ou dont la preuve repose sur une base légale ; si le Litige Vous oppose à un tiers solvable, identifié et localisable ; lorsque Vous vous trouvez en défense si la demande de la partie adverse n'est pas pleinement justifiée dans son principe et dans son étendue par des règles de droit et/ ou des éléments de preuve matériels.

#### **Aides et subventions énergétiques :**

Aides financières accordées pour l'amélioration et la rénovation énergétique de l'habitat tel que notamment les aides de l'Agence nationale de l'habitat ou Certificats d'économie d'énergie.

#### **Année d'assurance :**

On entend par Année d'assurance 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.

#### **Biens immobiliers garantis :**

Au titre de la garantie de Protection juridique, on entend par Biens immobiliers garantis les biens immobiliers situés en France métropolitaine correspondent :

- Aux biens immobiliers constituant votre résidence principale que Vous occupez, que Vous ne donnez pas en location ou en sous-location et que Vous ne mettez pas à disposition à titre gratuit d'une personne non assurée par le présent Contrat ;
- Aux biens immobiliers attenants (garages, greniers, parcs, jardins, clôtures...) à ces biens immobiliers précédemment désignés, que Vous ne donnez pas en location ou en sous-location que Vous ne mettez pas à disposition à titre gratuit d'une personne non assurée par le présent Contrat et affectés à votre usage privé ;
- Aux biens immobiliers non attenants (terrains nus, potagers, box...) à ces biens immobiliers

précédemment désignés que Vous ne donnez pas en location ou en sous-location, que Vous ne mettez pas à disposition à titre gratuit d'une personne non assurée par le présent Contrat, dont la superficie est inférieure à 500 m<sup>2</sup> et affectés à votre usage privé ;

- Aux biens immobiliers ayant constitué votre résidence principale que Vous ne donnez pas en location ou en sous-location, que Vous ne mettez pas à disposition à titre gratuit d'une personne non assurée par le présent Contrat. **Le Litige doit survenir et nous être déclaré pendant une période de 6 mois à compter de la prise d'effet de la résiliation du bail ou de la vente ;**
- Aux biens immobiliers destinés à devenir votre résidence principale dès l'achat ou la signature du bail (que Vous ne comptez pas donner en location ou mettre à disposition à titre gratuit d'une personne non assurée par le présent Contrat).

L'ensemble des biens immobiliers énumérés ci-dessus sont garantis s'ils sont détenus par une SCI familiale ou une SARL familiale dès lors que Vous détenez des parts dans cette SCI ou cette SARL ;

#### **Bris de vitre :**

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

#### **Catastrophes naturelles**

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

#### **Catastrophes technologiques**

On entend par Catastrophe technologique un accident (non nucléaire), survenant soit dans une installation classée (c'est-à-dire les installations 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 Etat de catastrophe technologique.

### **Concubin**

Personne partageant de façon stable et continue la vie et le domicile du Souscripteur et justifiant de cette qualité.

### **Conflit d'intérêt**

Situation dans laquelle la partie adverse est assurée et représentée par JURIDICA ou par le groupe AXA.

### **Consignation pénale**

Dépôt d'une somme au greffe par un justiciable plaignant tendant à garantir le bien-fondé de sa plainte avec constitution de partie civile ou demandée en cas de citation directe.

### **Convention d'honoraires**

Convention signée entre l'avocat et son client fixant les honoraires et les modalités de règlement.

### **Créance**

Droit dont Vous disposez pour exiger d'un tiers la remise d'une somme d'argent.

### **Débours**

Sommes qui doivent être avancées en vertu de la loi ou d'un contrat, et qui donneront lieu à un remboursement ultérieur. Les débours sont fréquemment demandés par les auxiliaires de justice (avocats, notaires, huissiers de justice) après que ces derniers en aient fait l'avance pour le compte de leurs clients. Les débours peuvent concerner par exemple les frais de copies, les frais de délivrance d'actes ou encore les frais de correspondance. Une fois ces frais avancés, les auxiliaires de justice en demandent le remboursement à leurs clients.

### **Dépens**

Les Dépens afférents aux instances, actes et procédures d'exécution comprennent :

- Les droits, taxes, redevances ou émoluments perçus par les secrétariats des juridictions ou l'administration des impôts  
**À l'exception des droits, taxes et pénalités éventuellement dus sur les actes et titres produits à l'appui.**
- Les frais de traduction des actes lorsque celle-ci est rendue nécessaire par la loi ou par un engagement international ;
- Les indemnités des témoins ;
- La rémunération des techniciens ;
- Les Débours tarifés ;

- Les émoluments des officiers publics ou ministériels ;
- La rémunération des avocats dans la mesure où elle est réglementée y compris les droits de plaidoirie ;
- Les frais occasionnés par la notification d'un acte à l'étranger ;
- Les frais d'interprétariat et de traduction rendus nécessaires par les mesures d'instruction effectuées à l'étranger à la demande des juridictions dans le cadre du règlement (CE) n° 1206/2001 du Conseil du 28 mai 2001 relatif à la coopération entre les juridictions des États membres dans le domaine de l'obtention des preuves en matière civile et commerciale ;
- Les enquêtes sociales ordonnées par le juge ;
- La rémunération de la personne désignée par le juge pour entendre le mineur.

### **Dépannage en urgence**

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

### **Dol**

Manœuvres, mensonges, silence sur une information (réticence dolosive) ayant pour objet de tromper l'une des parties en vue d'obtenir son consentement.

### **Domage matériel**

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou d'une substance.

### **Domicile**

Le lieu de résidence principale du Bénéficiaire, desservi par une voie carrossable, situé dans la zone de territorialité précisée au paragraphe "**TERRITORIALITE**" ci-avant et désigné à l'adresse déclarée dans votre Demande de Souscription complétée par votre Certificat de Garantie.

-La maison individuelle est constituée de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci (véranda, garage et toute autre annexe utilisée à des fins domestiques). Le terrain privé est constitué du jardin, de la terrasse et autre du terrain attenant sur lequel l'habitation est bâtie.

-L'appartement se définit comme l'ensemble des pièces destinées à l'habitation et ayant la nature de

parties privatives dans une copropriété, **à l'exclusion des parties communes.**

Nous pouvons être amenés, dans le cadre de certaines garanties, à intervenir 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 de votre voisin, ainsi le droit de servitude liée à l'objet de notre Intervention[canalisation]. **A défaut, aucune Intervention ne pourra être mise en œuvre.**

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

**Les logements non achevés se 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 (hors locations à l'année), 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.**

### **Échéance**

Date à laquelle un règlement est exigible ou à laquelle un engagement doit être satisfait.

### **Expert**

Technicien ou spécialiste mandaté en raison de ses compétences afin d'examiner une question de fait d'ordre technique requérant ses connaissances en la matière. Il est dit « JUDICIAIRE » lorsqu'il est mandaté par un juge.

### **Effraction**

Rupture, forçement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou toute espèce de clôture.

### **Évènement climatique**

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

### **Évènement générateur**

Évènement donnant naissance à un Sinistre, et listés au sein du paragraphe Évènement générateurs.

### **Fait générateur du litige**

Apparition d'une difficulté juridique matérialisée par l'atteinte à un droit ou le préjudice que Vous avez subi

ou causé à un tiers, avant toute réclamation s'y rattachant.

### **Frais irrépétibles**

Frais non compris dans les Dépens que le juge peut mettre à la charge d'une des parties au procès au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, de l'article 475-1 du Code de procédure pénale ou de l'article L.761-1 du Code de justice administrative, ou son équivalent devant les autres juridictions françaises ou étrangères. Ces frais concernent des dépenses engagées avant l'ouverture de l'instance et pendant celle-ci, ainsi que les frais à venir. Ils comprennent notamment les honoraires et les plaidoiries de l'avocat, les mémoires et les consultations, les frais de constat d'huissier, les frais de consultation médicale, les frais de déplacement et de démarches exposés par une partie, un manque à gagner.

### **Frais proportionnels**

Somme qui a vocation à couvrir l'ensemble des travaux et diligences effectués par l'huissier de justice, ainsi que les frais supportés par ce dernier.

**À l'exception des frais de déplacement, de Débours et des travaux rémunérés par des honoraires libres.**

### **Franchise**

Part des dommages restant définitivement à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un Sinistre. La Franchise peut être exprimée en jour, en heure, en pourcentage ou sous la forme d'une somme forfaitaire.

### **Intérêts en jeu**

Montant du Litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes et confirmé en demande par la production de pièces justificatives.

### **Intervention**

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

### **Litige**

Opposition d'intérêts, désaccord ou refus opposé à une réclamation dont Vous êtes l'auteur ou le destinataire, Vous conduisant à faire valoir des

prétentions en demande ou en défense, que ce soit à l'amiable ou devant une juridiction. L'ensemble des réclamations résultant d'un même Fait générateur constitue un même Litige.

#### **Période de validité de votre contrat**

Période comprise entre la date d'effet du contrat et celle de sa résiliation.

#### **Prestataire agréé**

Professionnel référencé et missionné par AXA Assistance pour intervenir chez le Bénéficiaire en raison de sa capacité à réparer les équipements ou matériels désignés dans la liste des équipements ou matériels couverts.

#### **SCI ou SARL à caractère familiale**

Le caractère familial suppose que la société ait été constituée afin de permettre à des membres d'une même famille de la protéger, de gérer une succession, de transmettre un patrimoine privé, d'acquérir ou de construire un ensemble immobilier.

#### **Sinistre**

Evènement dommageable résultant d'un Evènement générateur, donnant lieu à sa déclaration auprès d'AXA Assistance au titre d'une des garanties du présent contrat.

#### **Souscripteur**

Tout particulier client de BNP Paribas Personal Finance, qui est locataire ou propriétaire de son domicile ou logé par son employeur, ayant expressément souscrit au Contrat, à jour du paiement de sa prime d'assurance.

#### **Tentatives d'effraction**

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

#### **Tentative de vol**

Commencement d'exécution d'un Vol. La tentative de vol est caractérisée dès lors que sont réunis les indices sérieux constitués par des traces matérielles.

#### **Vandalisme**

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

#### **Vol**

Soustraction frauduleuse de la chose d'autrui. Une déclaration de vol doit être faite par le Bénéficiaire auprès des autorités locales compétentes préalablement à toute demande d'assistance.

### **3 PRESENTATION DES GARANTIES D'ASSISTANCE**

#### **3.1 TABLEAU DES GARANTIES**

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

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

<b>Prestations garanties</b>	<b>Limites et plafonds</b>	<b>Nombre d'interventions</b>
<b>Assistance Electricité</b>	<b>400 euros</b>	<b>Illimitées</b>
<b>Assistance Canalisations intérieures et extérieures</b>	<b>Recherche de fuite : 400 euros Déplacement, pièces et main d'œuvre : 400 euros</b>	
<b>Assistance Gaz</b>	<b>400 euros</b>	

Prestations garanties	Limites et plafonds	Nombre d'interventions
<b>Assistance Chaudière- Chauffe-eau-Pompe à chaleur</b>	400 euros	<b>Illimitées</b>
<b>Assistance Vitrierie</b>	400 euros	
<b>Assistance Serrurerie</b>	400 euros	
<b>Mise en relation avec nos partenaires</b>	Mise en relation	

## 3.2 GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRICITE

### 3.2.1 CE QUI EST ASSURE

#### a) Dépannage Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts contre toutes Pannes électriques, définies comme étant tout dysfonctionnement soudain et imprévisible survenu sur votre Installation électrique privative, définie comme un système permanent d'alimentation en électricité installé dans le Domicile et fournissant l'énergie électrique du Domicile, à partir du tableau électrique jusqu'aux prises murales et terminaisons lumineuses [y compris Appareils de basse tension, Appareils radiocommandés, les appareils de chauffage électrique, les climatisations et l'Electricité 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, des Volets roulants électriques ou des portails électriques installés au Domicile, s'ils sont agréés en France par la norme NF.

#### b) Pièces prises en charge

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

- ✓ Appareillage(s) de base (tout type d'interrupteur de commande(s),
- ✓ Prise(s) monophasée(s), prise(s) triphasée(s) et câbles,
- ✓ Disjoncteur, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel, micro-disjoncteur,
- ✓ Douilles,
- ✓ Contacteurs jour/nuit
- ✓ Les gestionnaires d'énergies

- ✓ Les câbles (d'antennes, téléphoniques, fibre optique)

**Toutes autres pièces ne sauraient être couvertes par la garantie d'Assistance Electricité.**

### 3.2.2 CE QUI N'EST PAS ASSURE

**En complément des Exclusions Communes applicables aux garanties d'assistance de l'article 5.1, ne sont pas couverts :**

- ✗ **Toutes pièces, appareils ou installations non visés dans le paragraphe « Ce qui est assuré »;**
- ✗ **Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs »;**
- ✗ **Toutes Pannes résultant directement ou indirectement de la vétusté de votre Installation électrique privative et / ou d'une des pièces le composant ;**
- ✗ **Toutes Pannes résultant directement ou indirectement du défaut d'entretien vous incombant de votre Installation électrique privative et/ ou d'une des pièces le composant**
- ✗ **Toutes demandes visant des appareils, pièces ou engins connectés de quelque manière que ce soit à l'Installation électrique privative ;**

## 3.3 GARANTIE D'ASSISTANCE CANALISATIONS INTERIEURES

### 3.3.1 CE QUI EST ASSURE

#### 3.3.1.1 Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts contre :

- ✓ toutes Fuites, définies comme un écoulement d'eau à débit constant résultant de l'action

soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante du 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.

- ✓ 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. 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 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.

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 dans des conditions normales.

#### 3.3.1.2 Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- ✓ joints
- ✓ mécanisme standard de chasse d'eau de WC,
- ✓ robinet d'arrêt et vannes d'arrêt ;
- ✓ robinet d'appareil sanitaire ;
- ✓ robinet et mitigeur évier et lavabo.
- ✓ té de réglage de chauffage individuel,
- ✓ canalisation intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau, de trop-plein,
- ✓ canalisation intérieure de trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier,
- ✓ canalisation intérieure de circuit d'eau de chauffage individuel,
- ✓ groupe de sécurité des ballons d'eau chaude,

- ✓ siphon,
- ✓ réducteur de pression intérieur,

### 3.3.2 CE QUI N'EST PAS ASSURE

**En complément des Exclusions Communes**

**applicables aux garanties d'assistance de l'article 5.1 ne sont pas couverts :**

- ✗ **Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré »,**
- ✗ **Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs »,**
- ✗ **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,**
- ✗ **toute Intervention sur les pompes de relevage, des adoucisseurs d'eau, filtre anti-boue,**
- ✗ **toute Intervention sur les canalisations d'alimentation et d'évacuation des systèmes de climatisation,**
- ✗ **les Dommages matériels causés par l'eau,**
- ✗ **Les Fuites d'eau causées par le gel, excepté les Fuites d'eau causées par le gel à l'intérieur du Domicile,**
- ✗ **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 Assistance 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 découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,**
- ✗ **les frais liés à une recherche de fuite d'eau,**
- ✗ **Les Dommages matériels aux biens et Installations ne donnent lieu à aucune indemnisation.**

### 3.4 GARANTIE ASSISTANCE CANALISATIONS EXTERIEURES

#### 3.4.1 CE QUI EST ASSURE

##### a) Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts, **dans les limites indiquées au TABLEAU DES GARANTIES**, contre les Faits générateurs suivants :

- ✓ 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 ;
- ✓ 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 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 ;
  - ✓ 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)

##### b) Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- ✓ Robinets ou vannes d'arrêt,
- ✓ raccords,
- ✓ tés et joints,
- ✓ Tuyaux de canalisation d'alimentation et d'évacuation d'eau.
- ✓ Le réducteur de pression
- ✓ Clapet anti-pollution si existant
- ✓ Robinet de jardin rattaché au réseau d'alimentation

#### 3.4.2 CE QUI N'EST PAS ASSURE

En complément des Exclusions Communes applicables aux garanties d'assistance de l'article 5.1, ne sont pas couverts :

- X Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ,
- X Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ,
- X les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol,
- X toute intervention sur les réseaux d'eaux secondaires, les robinets de puisages, les circuits d'arrosage,
- X 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 châteaux, les descentes,
- X toute intervention sur les pompes de relevage, et les stations de relevage des systèmes d'évacuation des eaux usées,
- X les Dommages matériels causés par l'eau, les dégâts des eaux ,
- X Les Dommages matériels aux biens et Installations ne donnent lieu à aucune indemnisation,
- X les frais et / ou dommages encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution ou par AXA Assistance 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,
- X 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 agréé,
- X toute(s) Intervention(s) sur le domaine public.

### 3.5 ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE RECHERCHE DE FUITE D'EAU

La définition de réseau de Plomberie intérieur correspond à la définition Installation de plomberie

intérieure définies au sein des garanties Plomberie intérieure de la présente notice.

### 3.5.1 CE QUI EST ASSURE

Est couverte, **dans les limites indiquées au TABLEAU DES GARANTIES**, la recherche de Fuite telle que définie au sein de la garantie Plomberie intérieure, non visible, sur une canalisation d'alimentation ou d'évacuation d'eau, enterrée ou encastrée, du réseau de Plomberie intérieure du Bénéficiaire.

### 3.5.2 CE QUI N'EST PAS ASSURE

**En complément des Exclusions Communes applicables aux garanties d'assistance de l'article 5.1, ne sont pas couverts :**

- X **toute intervention sur le compteur d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située en amont de ce compteur,**
- X **la recherche de Fuite d'eau sur une canalisation qui relève des parties communes d'une copropriété,**
- X **les frais de remise en états des biens,**
- X **les Dommages matériels et immatériels causés à la suite de la détection de la Fuite d'eau.**

## 3.6 GARANTIE ASSISTANCE GAZ

En cas de suspicion de Fuite de gaz, le Bénéficiaire doit impérativement et immédiatement faire intervenir la compagnie de distribution de gaz ou les services de secours qui procèderont à la mise en sécurité des installations. Le prestataire ne pourra intervenir qu'une fois le domicile mis en sécurité.

### 3.6.1 CE QUI EST ASSURE

#### • **Déplacement, Pièces et Main d'œuvre**

Vous êtes couverts **dans les limites indiquées au TABLEAU DES GARANTIES** contre toutes Fuites de gaz, définie comme toute perte de fluide/gaz, survenant sur un des éléments (canalisation, flexible, robinet) constituant l'Installation de gaz naturel, définie comme toute canalisation d'alimentation en gaz naturel, destinée à un usage privé, et comprise entre le compteur général d'alimentation en gaz et les joints de raccordement des appareils alimentés en gaz.

#### • **Pièces prises en charge**

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- ✓ Canalisation d'alimentation et raccord,
- ✓ joint de canalisation d'alimentation,
- ✓ robinet ROAI d'arrêt,
- ✓ flexible de raccordement.

### 3.6.2 CE QUI N'EST PAS ASSURE

**En complément des Exclusions Communes applicables aux garanties d'assistance de l'article 5.1, ne sont pas couverts :**

- X **Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ,**
- X **Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ,**
- X **les Fuites de gaz sur les canalisations qui relèvent d'une co-propriété, du chauffage au sol,**
- X **les Fuites de gaz sur les appareillages non listés dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ,**
- X **les flexibles non conformes ou dont la date de péremption est dépassée,**
- X **les citernes de gaz et leurs canalisations, les bouteilles de gaz et les détendeurs**

## 3.7 ASSISTANCE CHAUDIERES /CHAUFFE EAU / CHAUFFE BAIN/ POMPES A CHALEUR

### 3.7.1 CE QUI EST ASSURE

#### a) Appareils couverts

Sont couverts **dans les limites indiquées au TABLEAU DES GARANTIES** 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-eau : appareil autonome de production d'eau chaude sanitaire.
- ✓ Chauffe-bain : Chauffe-eau instantané de forte puissance.
- ✓ Pompes à chaleur : aérothermique (air/ air) et géothermique (air/eau)
- ✓ Climatisation : fixe dont la première inspection obligatoire (décret du 31 mars 2010) a été effectuée :

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

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

✓ Radiateurs électriques

b) **Déplacement, Pièces et main d'œuvre**

Sont couverts les 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 supérieure à 12 kW pour la climatisation et inférieure ou égale à 70kW pour les autres appareils (sauf climatisation).

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 toutes 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 agréé 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 **dans les limites indiquées au TABLEAU DES GARANTIES** les appareils limitativement listés ci-après :

✓ **Radiateur électrique** : un organe de sécurité ou un organe électronique et électrique :

- sur le module électronique,
- sur la platine alimentation,
- sur la platine de contrôle,
- sur la platine de puissance,
- sur la platine principale.

✓ **Chaudière (gaz, fioul ou électrique) / Chauffe-eau ou 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 incorporés dans l'appareil),
- De la sécurité de la ventilation mécanique contrôlée de la chaudière incorporée à l'appareil),
- Des débits de gaz et réglage,
- Des systèmes électriques,
- Des dispositifs de sécurité de l'appareil.

✓ **Pompe à chaleur / Climatisation :**

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

✓ **Chaudière au fioul :**

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

**b) Pièces prises en charge**

Les pièces prises en charge par AXA Assistance 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.

**En l'absence d'une de ces conditions, les Pièces ne sauraient être prises en charge au titre de la présente garantie**

### 3.7.2 CE QUI N'EST PAS ASSURE

**En complément des Exclusions Communes applicables aux garanties d'assistance de l'article 5.1 ne sont pas couverts :**

- X **Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ,**
- X **Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ,**
- X **les appareils pour lesquels les originaux des carnets d'entretien ne peuvent être produits lors de l'Intervention du Prestataire agréé,**
- X **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 12 mois ou 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,**
- X **les Interventions, autre que la simple mise en sécurité de l'appareil, lorsque le Prestataire agréé estime la chaudière non réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces,**
- X **toute intervention qui relève de l'entretien annuel obligatoire conformément aux normes AFNOR NF X50-10 ou NF X50-011,**
- X **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,**
- X **le ramonage et les pièces des conduits de fumées ainsi que le pot de purge,**
- X **la réparation de dommages causés par l'utilisation d'eau, de fioul ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeur grasse et/ou corrosives),**
- X **l'intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau, corrosion ou eau dans la citerne, détartrage et des ballons d'eau chaude sanitaire,**

- X **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,**
- X **l'entretien et le dépannage des dispositifs extérieurs à la pompe à chaleur (régulation, pompe etc...),**
- X **l'intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière ou de la pompe à chaleur,**
- X **l'intervention nécessitant le remplacement du ballon d'eau chaude sanitaire,**
- X **la réfection du briquetage de la chaudière,**
- X **la réfection des points de fixation,**
- X **toute intervention sur les cuves et ballons de réserve d'eau chaude des cumulus et des appareils,**
- X **toute intervention sur les vases d'expansion,**
- X **les dysfonctionnements résultant de l'entartement des appareils.**

## 3.8 ASSISTANCE VITRERIE

### 3.8.1 CE QUI EST ASSURE

#### a) **Déplacement, pièces et main-d'œuvre**

Sont exclusivement couverts, **dans les limites indiquées au TABLEAU DES GARANTIES**, les Bris de vitre du Domicile affectant les éléments de vitrerie des portes, des fenêtres, des portes fenêtres donnant sur l'extérieur du Domicile, résultant :

- ✓ D'un acte involontaire
- ✓ D'un acte de Vandalisme
- ✓ D'une Effraction ou Tentative d'Effraction,
- ✓ D'un Evènement climatique,

- Et ne permettant plus au Domicile d'assurer les conditions de sécurité suffisante

#### b) **Pièces prises en charge**

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

### 3.8.2 CE QUI N'EST PAS ASSURE

**En complément des Exclusions Communes applicables aux garanties d'assistance de l'article 5.1, ne sont pas couverts :**

- X **Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ,**
- X **Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ,**
- X **les Interventions sur des éléments situés hors du Domicile ,**
- X **les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte, porte fenêtre et/ ou fenêtre,**
- X **toute réfection de maçonnerie et/ou de peinture résultant de l'intervention,**
- X **les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores,**
- X **la cave ou la véranda ne communiquant pas avec le Domicile.**

### 3.9 ASSISTANCE SERRURERIE

#### 3.9.1 CE QUI EST ASSURE

##### -Déplacement pièces et main d'œuvre

En cas d'impossibilité d'accéder ou de sortir du Domicile ou en cas de perte ou Vol des clés, AXA Assistance organise et prend en charge l'Intervention d'un Prestataire agréé, **dans les limites du plafond figurant dans le TABLEAU DE GARANTIE.**

##### -Pièces prises en charge

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement, les verrous, cylindres et serrures constitutives des éléments suivants de votre Domicile :

- ✓ La porte d'accès principale à votre Domicile,
- ✓ La porte de garage si elle constitue votre unique point d'entrée à votre Domicile,
- ✓ des portes fenêtres.

#### 3.9.2 CE QUI N'EST PAS ASSURE

**En complément des Exclusions Communes applicables aux garanties d'assistance de l'article 5.1, ne sont pas couverts :**

- X **Toutes pièces ou installations non visées dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ou « Evénements générateurs » ;**
- X **Tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;**

- X **les interventions sur des éléments situés hors du Domicile ;**
- X **toute intervention résultant de l'usure normale de la serrure ;**
- X **toute intervention sur les portes de garage, box, portail automatique ou non, si elle ne constitue pas votre unique point d'entrée au Domicile ;**
- X **les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte ;**
- X **toute réfection de maçonnerie et/ou de peinture résultant de l'intervention ;**
- X **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.**

### 3.10 MISE EN RELATION AVEC UN PRESTATAIRE

AXA Assistance assure la mise en relation (par le biais d'une transmission des coordonnées de l'artisan à l'Adhérent) entre l'Adhérent et des artisans pour des travaux de réhabilitation, d'amélioration ou d'entretien de l'Habitation.

Ces artisans sont agréés, sélectionnés et qualifiés par les soins d'AXA Assistance. Cette mise en relation est réalisée après avoir analysé la demande de l'Adhérent sur la base des informations recueillies auprès de ce dernier.

Le coût de l'intervention du ou des prestataire(s) reste à la charge de l'Adhérent.

#### 3.11 GARANTIE CONTRACTUELLE

AXA Assistance s'engage à ce que les interventions réalisées dans le cadre de la présente notice d'information, à l'exception de la garantie Désinfestation des nuisibles et des Interventions opérées à la suite d'un Engorgement, bénéficient d'une garantie contractuelle d'un an 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 agréé intervenant sur demande d'AXA Assistance.

En cas de malfaçons liées à l'intervention, AXA Assistance prendra contact avec le Prestataire agréé

afin que ce dernier remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons qui auront été constatées.

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

## 4 PRESENTATION DES GARANTIES DE PROTECTION JURIDIQUE

### 4.1 PRESTATIONS

Les garanties décrites ci-après sont accessibles sur simple appel téléphonique au 01 70 84 25 14 **du lundi au vendredi de 9h30 à 19h30, sauf jours fériés**. Vous bénéficiez de ces garanties **dans le seul cadre de votre vie privée**. Vous devez nous solliciter entre la date de prise d'effet de votre contrat et celle de sa résiliation.

#### 4.1.1 PREVENTION JURIDIQUE

##### 4.1.1.1 Information juridique par téléphone

Pour toute question ou difficulté juridique **liée à l'univers du logement et des travaux**, un juriste Vous renseigne sur vos droits et obligations et Vous oriente sur les démarches à entreprendre **en droit français**.

##### 4.1.1.2 Analyse économique des devis

Cette garantie est susceptible d'être délivrée par un de nos prestataires.

En vue de réaliser par un professionnel des travaux **liés à votre vie privée sur vos Biens immobiliers garantis**, nous soumettons vos devis à un Expert **que nous missionnons, dans la limite de trois (3) devis par Année d'assurance**. Ce dernier établira un rapport succinct de conformité ou de non-conformité des prix en se positionnant sur le montant proposé par rapport au marché.

Nous prenons en charge ses frais et honoraires **dans la limite de 300 € TTC par Année d'assurance**.

#### 4.1.2 AIDE À LA RÉOLUTION DES LITIGES

##### 4.1.2.1 Vous accompagner

En cas de Litige garanti, un juriste analyse les aspects juridiques de la situation, établit une stratégie personnalisée en vue de sa résolution et détermine avec Vous la meilleure conduite à adopter pour défendre vos intérêts à l'aide des pièces que Vous avez communiquées.

##### 4.1.2.2 Rechercher une solution amiable

Après communication des pièces essentielles de votre dossier, sous réserve que **l'action soit opportune**, votre juriste, en concertation avec Vous, intervient directement auprès de la partie adverse pour lui exposer son analyse du Litige et lui rappeler vos droits.

Si Vous êtes ou si le juriste est informé que la partie adverse est assistée ou représentée par un avocat, Vous serez assisté dans les mêmes conditions. À ce titre, Vous disposez du libre choix de votre avocat.

Lorsque votre Litige nécessite le recours à une expertise amiable ou à un constat d'huissier, nous faisons appel à des prestataires spécialisés avec lesquels nous travaillons habituellement et dont nous définissons la mission.

##### 4.1.2.3 Mettre en œuvre une action en justice

Nous Vous proposons la mise en œuvre d'une action en justice si Vous êtes confronté à l'une des situations suivantes :

- **la démarche amiable n'aboutit pas ;**
- **les délais pour agir sont sur le point d'expirer ;**
- **Vous êtes convoqué devant une juridiction et devez être défendu.**

En outre, l'action en justice ou l'exercice d'une voie de recours sont subordonnées aux conditions cumulatives suivantes :

- **cette action doit être opportune ;**
- **le montant des Intérêts en jeu doit être supérieur à 500 € TTC.**

Vous avez la maîtrise de la direction du procès.

Vous disposez du libre choix de votre avocat. Vous pouvez le choisir parmi ceux de votre connaissance, après nous avoir communiqué ses coordonnées ou, si Vous en formulez la demande par écrit, choisir celui que nous Vous proposons.

Dans les deux cas, Vous négociez avec votre avocat le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une Convention d'honoraires. Cette convention fixe le montant ou le mode de détermination des honoraires couvrant les diligences prévisibles, ainsi que les divers frais et Débours envisagés. La législation rend obligatoire cette convention, sauf urgence.

Dès l'introduction d'une action en justice, l'avocat choisi devient votre principal interlocuteur.

Toutefois, Vous devez nous informer de l'état d'avancement de votre Litige en nous communiquant les pièces essentielles (exemple : décision de justice, assignation).

##### 4.1.2.4 Prendre en charge des frais et honoraires liés à la résolution du Litige

A l'occasion d'un Litige garanti, nous prenons en charge les frais et honoraires engagés pour sa résolution dans la limite de **16 000 € TTC par Litige**. Les frais et honoraires d'avocat sont quant à eux pris en charge **dans la limite des montants maximum de prise en charge des frais et honoraires d'avocat figurant à l'article 4.3 de la présente Notice d'Information valant Conditions Générales. Les sommes remboursées à ce titre viennent alors en déduction des montants maximum de prise en charge.**

## 4.2 DOMAINES GARANTIS

### 4.2.1 LOGEMENT

Vous êtes garanti en cas de Litige survenant en votre qualité de propriétaire, copropriétaire, locataire ou colocataire à l'occasion de l'occupation, l'achat, la vente de vos Biens immobiliers garantis.

Vous êtes également garanti lorsque les Biens immobiliers garantis que Vous occupez sont détenus par une Société Civile Immobilière (S.C.I.) familiale ou une SARL familiale **si Vous détenez des parts de cette S.C.I., ou de cette SARL**, en indivision **si Vous êtes l'un des indivisaires**, en nue-propriété ou usufruit **si Vous êtes le nu-propriétaire ou l'usufruitier**.

Si Vous résiliez votre bail ou vendez vos Biens immobiliers garantis, Vous êtes garanti pour les Litiges se rapportant à ces biens **pendant une période de six (6) mois à compter de la prise d'effet de la résiliation du bail ou de la vente**.

Si Vous louez ou achetez un bien immobilier, Vous êtes garanti pour les Litiges s'y rapportant pendant la phase d'acquisition ou de signature du bail si ce bien **est destiné à devenir votre résidence principale dès l'achat ou la signature du bail**.

### 4.2.2 VOISINAGE

Vous êtes garanti en cas de Litige de voisinage relatifs à vos Biens immobiliers garantis (y compris les Litiges de voisinage portant sur la délivrance d'un permis de construire ou d'une autorisation d'urbanisme).

### 4.2.3 COPROPRIÉTÉ

Vous êtes garanti en cas de Litige avec votre copropriété relatifs à vos Biens immobiliers garantis.

### 4.2.4 TRAVAUX

Vous êtes garanti en cas de Litige relatif aux travaux réalisés par un professionnel sur vos Biens immobiliers garantis.

### 4.2.5 BIENS MOBILIERS LOUÉS

Vous êtes garanti en cas de Litige Vous opposant à un prestataire de services à l'occasion de la conclusion, la mauvaise exécution, l'inexécution ou la rupture d'un contrat de location de biens mobiliers loués pour l'exécution des travaux sur vos Biens immobiliers garantis.

### 4.2.6 URBANISME

Vous êtes garanti en cas de Litige avec l'administration portant sur la délivrance d'un permis de construire, d'une autorisation ou d'un certificat d'urbanisme **que Vous demandez en France métropolitaine**.

### 4.2.7 AIDES FINANCIÈRES

Vous êtes garanti en cas de Litige portant sur l'attribution ou le versement des Aides et subventions énergétiques obtenues dans le cadre du financement des travaux réalisés sur vos Biens immobiliers garantis.

## 4.3 PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

### 4.3.1 NATURE DES FRAIS PRIS EN CHARGE

A l'occasion d'un Litige garanti et dans la limite des montants définis ci-après, nous prenons en charge les frais suivants :

- ✓ le coût de l'huissier **que nous avons engagé** ;
- ✓ les frais et honoraires de l'Expert **que nous avons engagé ou que les tribunaux ont désigné dans la limite de 3 500 € TTC par Litige** ;
- ✓ les frais et honoraires du médiateur **que nous avons engagé ou que les tribunaux ont désigné** ;
- ✓ vos autres Dépens à l'exception des Dépens et des Frais irrépétibles engagés par la partie adverse et mis à votre charge par le juge ou par une transaction ;
- ✓ les frais et honoraires d'avocat.

**NOUS NE PRENONS PAS EN CHARGE LES FRAIS SUIVANTS :**

- ✗ **les Frais proportionnels mis à votre charge en qualité de créancier ;**

- X les honoraires de résultat des mandataires, fixés en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées ;
- X les Dépens et les Frais irrépétibles engagés par la partie adverse et mis à votre charge par le juge ou par une transaction ;
- X les Consignations pénales ;
- X les frais et honoraires d'avocat intervenu dans des démarches amiables lorsque la loi n'impose pas cette assistance ou en l'absence de Conflit d'intérêt ;
- X les frais de consultation ou d'actes de procédures réalisés avant la déclaration de Litige sauf s'il y a urgence à les avoir demandés ;
- X les frais et honoraires d'avocat pour le dépôt d'une plainte sans constitution de partie civile;
- X les frais et honoraires d'avocat pour déclarer une Créance ou déposer une requête en forclusion (y compris en cas de procédure devant le juge commissaire) ;
- X les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver la partie adverse ou connaître la valeur de son patrimoine ;
- X les frais de consultation et d'inscription des hypothèques ;
- X les frais et honoraires liés à une procédure de contrôle d'une loi déjà promulguée (question prioritaire de constitutionnalité) ;
- X les frais d'adhésion à une association au titre de la défense d'intérêts individuels ou collectifs, y compris dans l'hypothèse d'une Action de groupe.
- X les frais de géomètre expert pour la réalisation d'un bornage.

#### 4.3.2 SEUIL, PLAFONDS ET MONTANTS DE PRISE EN CHARGE ET FRAIS ET HONORAIRES D'AVOCAT

SEUIL ET MONTANTS MAXIMAUX DE PRISE EN CHARGE (TTC)	
<b>Seuil d'intervention</b>	
<b>Au judiciaire</b>	500 €
<b>Prévention juridique</b>	
<b>Analyse économique de devis</b>	300 € par Année d'assurance
<b>Aide à la résolution des Litiges</b>	
<b>Au global dans tous les domaines garantis</b>	16 000 € par Litige
<b>Frais et honoraires d'Expert</b>	3 500 € par Litige
<b>Participation à une Action de groupe</b>	200 € par Litige
<b>MONTANTS DE PRISE EN CHARGE DES FRAIS ET HONORAIRES D'AVOCAT OU DE TOUT AUTRE PROFESSIONNEL HABILITE PAR LA LOI</b>	
Ces montants comprennent les frais de secrétariat, de déplacements et de photocopies.	
Ils ne sont pas indexés. Ils sont indiqués Toutes Taxes Comprises, calculés sur une TVA de 20%, ils peuvent varier en raison d'une modification du montant de la TVA au jour de la facturation	

ASSISTANCE		
Assistance à expertise judiciaire	350,00 €	Par intervention (comprenant rédaction et réponses aux dires)
Assistance à médiation ou conciliation		
Assistance devant une commission		
Recours précontentieux	350,00 €	Par Litige
Démarches amiables si l'assistance d'un avocat est imposée par la loi ou en cas de Conflit d'intérêt (comprenant les consultations et transaction ayant abouti à un protocole)	500,00 €	Par Litige
Arbitrage		
Assistance devant une commission		
RÉFÉRÉ – REQUÊTE		
Référé Bail Habitation	650,00 €	Par ordonnance
Référé Autres (y compris devant le Premier président de la cour d'appel)	460,00 €	Par ordonnance
Requête		

<b>PREMIERE INSTANCE (y compris les médiations et conciliations n'ayant pas abouti)</b>		
<b>Tribunal judiciaire Tribunal de Commerce Tribunal Administratif</b>	1 500,00 €	<b>Par Litige</b>
<b>Autres juridictions</b>	760,00 €	<b>Par Litige</b>
<b>APPEL</b>		
<b>Appel</b>	1 500,00 €	<b>Par Litige</b>
<b>EXÉCUTION</b>		
<b>Juge de l'exécution</b>	760,00 €	<b>Par Litige</b>
<b>EN MATIÈRE PÉNALE</b>		
<b>Assistance à mesure d'instruction (comprenant audition, confrontation, consultation du dossier pénal)</b>	330,00 €	<b>Par Litige</b>
<b>Dépôt de plainte avec constitution de partie civile Procédure d'instruction Tribunal de police Recours amiable devant un fonds de garantie, un fonds d'indemnisation ou un organisme assimilé</b>	510,00 €	<b>Par Litige</b>
<b>Tribunal correctionnel Autres juridictions</b>	760,00 €	<b>Par Litige</b>
<b>Cour d'assises Cour d'assises d'appel</b>	2 500,00 €	<b>Par Litige</b>
<b>HAUTES JURIDICTIONS</b>		
<b>Cour de Cassation Conseil d'État Cour Européenne des Droits de l'Homme Cour de Justice de l'Union Européenne</b>	<b>2 500,00 €</b>	<b>Par Litige (comprenant les consultations)</b>

### 4.3.3 MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE

#### 4.3.3.1 Le libre choix de l'avocat

La prise en charge des frais et honoraires d'avocat s'effectue de la façon alternative suivante :

- Nous réglons directement l'avocat qui a été saisi sur justificatifs de la procédure engagée, sur présentation d'une délégation d'honoraires et d'une facture à votre nom que Vous avez signée et nous autorisant à payer directement l'avocat ;
- À défaut de cette délégation, Vous réglez toutes taxes comprises les frais et honoraires de l'avocat saisi et nous Vous remboursons sur justificatifs des démarches effectuées (exemples : assignation, décisions de justice...) et d'une facture acquittée.

#### 4.3.3.2 En cas de participation à une Action de groupe

En cas de participation à une Action de groupe et quel que soit le montant des Intérêts en jeu de votre Litige, nous Vous remboursons les frais et honoraires restés à votre charge en fin de procédure contentieuse **dans la limite de 200€ TTC et d'une Action de groupe engagée par Année d'assurance.** Ce remboursement intervient sur présentation des démarches effectuées, des décisions rendues et d'une facture acquittée.

En dehors des cas de participation à une Action de groupe, lorsqu'avec plusieurs personnes, Vous avez un Litige ayant un même objet et que Vous avez confié à un même avocat ou à un même autre professionnel la défense de ces intérêts communs, nous Vous remboursons les frais et honoraires exposés au prorata du nombre d'intervenants **dans la limite des montants maximaux de prise en charge et selon les modalités définis au présent article 4.3 de la présente Notice d'Information valant Conditions Générales.**

#### 4.3.3.3 Juridictions étrangères

Quand le Litige est porté devant des juridictions étrangères, le montant retenu est celui de la juridiction française équivalente. À défaut, le montant applicable est celui du niveau de juridiction concerné.

#### 4.3.3.4 Subrogation

Dans le cadre d'un Litige, lorsque des Dépens et des Frais irrépétibles sont mis à la charge de la partie adverse, le Code des assurances nous permet de récupérer ces sommes dans la limite des frais et honoraires que nous avons engagés dans votre intérêt. Néanmoins, si Vous justifiez de frais et honoraires restés à votre charge et exposés dans le cadre dudit litige, Vous récupérez ces indemnités en priorité.

#### 4.3.3.5 Cumul d'assurances

Celui qui est assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs. L'Assuré 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.

Lorsque plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, l'assureur peut demander la nullité du contrat d'assurance et réclamer en outre des dommages et intérêts.

Lorsqu'elles sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du code des assurances, quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

## 5 EXCLUSIONS DE GARANTIES

### 5.1 EXCLUSIONS COMMUNES APPLICABLES AUX GARANTIES D'ASSISTANCE

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- X tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du contrat d'effet de votre souscription ;
- X tout événement survenant dans un Domicile resté inoccupé plus de 60 jours consécutifs ;
- X les conséquences d'événements climatiques, d'orages, de la foudre, du gel, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements provoqués par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, et / ou par une Catastrophe technologique ;
- X les conséquences d'effets nucléaires radioactifs ;
- X tous Sinistres consécutifs à une guerre civile ou étrangère, un acte de terrorisme, une émeute,

une grève, une insurrection, un acte de sabotage ou un mouvement populaire ;

- X tous Sinistres couverts au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978).

#### Aménagements et embellissements

- X 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 ;
- X tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.

#### Accessibilité et sécurité

- X tout ou partie de l'Installation couverte, les Pièces couvertes dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire agréé, et / ou l'exercice de sa profession dans de conditions normales de sécurité ;
- X les frais de réparation ou de remplacement si le Prestataire agréé est dans l'incapacité de réparer les Installations couvertes, les Pièces couvertes du fait de leur ancienneté et/ ou de leur usure ;
- X tout Evènement générateurs résultant directement ou indirectement de la vétusté de votre Installation électrique privative et / ou d'une des pièces le composant ;
- X toutes Intervention et / ou Prises en charge consécutive à un dommage ou rouille causé par une utilisation incorrecte d'un matériel d'entretien, ou de toutes substances quelconques, par le Bénéficiaire.

#### Défaut d'entretien ou faute

- X tout Evènement générateur, ainsi que leurs conséquences, causé par :
- X une action intentionnelle ou dolosive,
- X une négligence,
- X une mauvaise utilisation
- X une intervention du Bénéficiaire ou d'un tiers,
- X la vétusté de votre Domicile, des installations couvertes, et/ ou des Pièces prises en charge.
- X toute tentative de réparation non-conforme aux règles de la profession ;
- X toute installation qui n'a pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel ;

- X tout dommage causé par des explosifs que le Bénéficiaire détient ;
- X toutes conséquences de tout acte volontaire commis par le Bénéficiaire ;
- X toutes demandes visant à l'entretien ou la maintenance des appareils, installations et pièces couvertes par une des garanties du présent contrat ;
- X toute Intervention résultant d'un Evènement générateur causé par des travaux en cours [en dehors de l'Intervention du Prestataire agréé].

#### Mise en conformité

- X 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 ;
- X 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 ;
- X tous travaux de réparation [en dehors de l'intervention de notre Prestataire agréé], de renouvellement ou de mise en conformité des Pièces prises en charge et Installations couvertes au titre de chacune des garanties ;
- X Tous dommage et/ou Evènement 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] ;
- X Tous dommage et/ou Evènement générateurs résultant directement ou indirectement de travaux en cours commencé avant l'Intervention du Prestataire ;
- X toutes demandes visant à la mise en conformité des appareils, installations et pièces couvertes par un des garanties du présent contrat ;
- X 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.

#### Non-respect des recommandations

- X les Evènements générateurs causées par une non remise en état de l'installation à la suite d'une première Intervention d'AXA Assistance ;

- X les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif ;
- X 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 Assistance 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 ;
- X les interruptions de fourniture d'électricité, d'eau ou de gaz consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution ;
- X tout dommage imputable directement et / ou indirectement à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité, d'eau et / ou de gaz.

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

- X les frais non justifiés par des documents originaux ;
- X les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel.

#### 5.2 EXCLUSIONS APPLICABLES AUX GARANTIES DE PROTECTION JURIDIQUE

NOUS NE GARANTISSONS PAS LES LITIGES RÉSULTANTS :

- X d'une activité professionnelle non salariée, politique, syndicale ou religieuse, d'un mandat électif ;
- X de votre qualité de représentant statutaire ou de membre du bureau d'une association ou de président d'un conseil syndical ;
- X de la gestion, l'administration ou la participation à une société ;
- X d'une procédure de surendettement dont Vous faites l'objet ;
- X d'un prêt que Vous avez accordé à un particulier ou à un professionnel, d'un recouvrement de vos Créances ;
- X d'une reconnaissance de dette que Vous soyez débiteur ou créancier, d'un aménagement de délais de paiement n'impliquant pas de votre part une contestation sur le fond ;
- X de la détention, la cession ou toute opération sur des parts sociales ou des valeurs mobilières, y compris la multipropriété ;

- X d'un bien immobilier ne répondant pas à la définition donnée à l'article 2 de la présente Notice d'Information valant Conditions Générales ;
- X d'une opération de construction (y compris en cas de vente en l'état futur d'achèvement) que Vous faites réaliser ;
- X d'un bornage, d'une multipropriété, de la désignation d'un administrateur ad hoc ou provisoire en matière de copropriété, du paiement d'une quote-part des frais et honoraires exposés dans le cadre d'une action impliquant le syndicat des copropriétaires au titre des charges de copropriété ;
- X d'une action relevant de la compétence du syndicat des copropriétaires ;
- X d'un aval, d'un cautionnement et d'un mandat de gestion que Vous avez donnés, sauf si le Litige Vous oppose à une agence immobilière concernant un bien immobilier garanti répondant à la définition donnée à l'article 2 de la présente Notice d'Information valant Conditions Générales ;
- X d'une opposition en matière immobilière entre indivisaires. Toutefois, la garantie Vous est acquise pour les Litiges Vous opposant à un copropriétaire indivis d'un bien immobilier garanti s'il ne bénéficie pas de la qualité d'Assuré ;
- X d'une opposition en matière immobilière entre des associés de la SCI propriétaire du bien immobilier, entre le nu-propriétaire et l'usufruitier ;
- X de biens mobiliers loués auprès d'un prestataire de service non domicilié en France métropolitaine ;
- X des droits de propriété industrielle, des droits de propriété littéraire et artistique, des douanes ;
- X d'une opposition avec l'administration fiscale, l'URSAFF ;
- X d'une poursuite pour Dol, délit intentionnel au sens de l'article 121-3 du Code pénal ou à un crime. Nous Vous remboursons les frais et honoraires de votre avocat restés à votre charge en fin de procédure contentieuse si la décision, devenue définitive, écarte le Dol ou le caractère intentionnel de l'infraction qui Vous a été reprochée (non-lieu, requalification, relaxe...). Ce remboursement s'effectue dans la limite des montants maximaux de prise en charge figurant à l'article 4.3 de la présente Notice d'Information valant Conditions Générales ;

- X de la contestation d'une ou plusieurs décisions prises par une autorité publique dans le cadre d'un état d'urgence sanitaire ;
- X d'une guerre civile et étrangère, de mouvements populaires, d'émeutes ou d'un acte de terrorisme (au sens de l'article 421-1 du code pénal) ;
- X d'une Catastrophe naturelle (au sens de l'article L125-1 du code des assurances), d'un accident nucléaire (défini à l'article 1 de la Convention de Paris du 29 juillet 1960) ou d'une Catastrophe technologique ;
- X d'une opposition avec Juridica, BNP Paribas Personal Finance, ou entre personnes assurées ;
- X de la révision constitutionnelle d'une loi.

## 6 GENERALITES

### 6.1 SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION

#### 6.1.1 FAUSSE DECLARATION DES ELEMENTS CONSTITUTIFS DU RISQUE

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

#### 6.1.2 FAUSSE DECLARATION DES ELEMENTS CONSTITUTIFS DU SINISTRE

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

### 6.2 LIMITATION DE RESPONSABILITE

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

AXA Assistance 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 Assistance 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.**

### **6.3 SANCTION ET EMBARGO**

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

### **6.4 SUBROGATION DANS LES DROITS ET ACTIONS DE L'ASSURE**

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

### **6.5 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

JURIDICA, IPA succursale française d'IPA SA et le(s) Courtier(s) distributeur et/ou gestionnaire de votre contrat d'assurance de protection juridique et d'assistance, sont responsables conjoints du traitement de vos données, le(s) Courtiers(s) avec un rôle de délégataire(s) en charge de la passation et/ou de la gestion de votre contrat d'assurance. JURIDICA assure sous sa seule responsabilité les traitements afférents à l'exécution et à la délivrance des garanties de protection juridique. IPA, succursale française de IPA SA assure sous sa seule responsabilité les traitements afférents à l'exécution et à la délivrance des garanties d'assistance.

JURIDICA et IPA succursale française d'IPA SA et le(s) Courtier(s) distributeur et/ou gestionnaire de votre contrat d'assurance de protection juridique et d'assistance seront également susceptibles d'utiliser vos données (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 des données collectées vous concernant, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours client (offres et publicités ciblées). Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour l'exécution de votre contrat, ce à quoi vous consentez en le signant.

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 intermédiaires d'assurance, réassureurs, partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires 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 CNIL soit les règles internes d'entreprise du groupe AXA de protection des données (BCR). Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités de la société avec laquelle vous avez signé votre contrat.

Lors de la souscription de votre contrat, certaines questions sont obligatoires. En cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à votre égard pourront être la nullité du contrat souscrit (Art. L.113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités versées (Art. L.113-9 du Code des assurances).

Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrions 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'accès, la rectification, 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 à notre délégué à la protection des données pour exercer vos droits:

- Pour les garanties de protection juridique : par email (cellulecnil@axa-juridica.com) ou par courrier (JURIDICA – Cellule CNIL – 1 Place Victorien Sardou 78160 MARLY LE ROI). Pour plus d'informations, consultez <https://www.juridica.fr/donnees-personnelles-et-cookies/>
- Pour les garanties d'assistance : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com ou par courrier à AXA Assistance – 8-10 rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff
- En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL.

## 6.6 RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

Le présent article précise les modalités d'examen des réclamations et le recours possible à la Médiation de l'assurance.

### 6.6.1 COMMENT ADRESSER VOTRE RÉCLAMATION

Dans tous les cas, Vous devez formaliser par écrit votre réclamation afin que nous puissions répondre au mieux à votre insatisfaction, et l'adresser :

- À votre interlocuteur privilégié afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées.
- Ou au service clients avec lequel Vous êtes en relation ;
- Ou, à tout moment,

Pour les garanties d'assistance: par **courrier** à l'adresse suivante :

**AXA Assistance**

**Service Gestion Relation Clientèle**

**8-10 rue Paul Vaillant Couturier  
92240 Malakoff**

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

Pour les garanties de protection juridique: par **courrier** à l'adresse suivante :

**Juridica**

**Service Réclamations**

**1, place Victorien Sardou**

**78166 Marly-le-Roi Cedex**

Ou par e-mail à [servicereclamations@juridica.fr](mailto:servicereclamations@juridica.fr)

### 6.6.2 Nos engagements

Un accusé de réception Vous sera adressé dans un délai maximum de dix (10) jours.

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin et une réponse argumentée Vous sera adressée dans un délai maximum de soixante (60) jours.

### 6.6.3 La saisine du Médiateur

Vous pouvez saisir le Médiateur de l'assurance :

- Dans un délai de deux mois après votre première réclamation écrite, que Vous ayez reçu une réponse ou non de notre part
- Et en tout état de cause, dans un délai maximum d'un an à compter de la date de votre réclamation écrite,

Cette saisine peut se faire en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Ou par e-mail en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

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

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

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

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

## 6.7 PRESCRIPTION

La prescription est la période au-delà de laquelle une demande n'est plus recevable. Conformément aux dispositions prévues par les articles L.114-1 et suivants du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par

deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où nous en avons eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où Vous en avez eu connaissance, **sous réserve que Vous prouviez l'avoir ignoré jusque-là.**

Quand votre action a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour :

- où ce tiers a exercé une action en justice contre Vous ;
- où Vous l'avez indemnisé.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- 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 ;
- notre reconnaissance de votre droit à garantie, ou toute reconnaissance de dette de votre part envers nous ;
- la demande d'aide juridictionnelle qui dure jusqu'au moment où le bureau d'aide juridictionnelle rend une décision définitive.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou l'envoi d'un recommandé électronique avec accusé de réception adressée par : nous à Vous en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ; Vous à nous en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 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 aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## 6.8 AUTORITÉ DE CONTRÔLE

INTER PARTNER ASSISTANCE est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique - TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – ([www.bnb.be](http://www.bnb.be)).

La succursale française d'IPA et JURIDICA 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.

## 6.9 LOI APPLICABLE - COMPÉTENCE JUDICIAIRE

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