

Conditions Contractuelles

Contrat d'Assistance Réparations Fuites et Canalisations Bouchées

SOMMAIRE

1. **DEFINITIONS**
2. **LES PARTIES AU CONTRAT**
3. **CONDITIONS DU CONTRAT**
4. **EN CAS DE SINISTRE**
5. **VIE DU CONTRAT**
6. **CADRE JURIDIQUE**

DEFINITIONS

Les termes définis ci-après apparaissent en rouge, avec une majuscule dans les articles des présentes Conditions Contractuelles.

Canalisations d'alimentation : canalisations d'eau propre privatives, situées après compteur à l'intérieur de votre **Habitation** ou enterrées à l'extérieur, dans les limites de votre **Domicile**.

Canalisations d'évacuation : canalisations d'eaux vannes et d'eaux usées (WC, évier, douche, baignoire, lavabo, bidet, lave-mains, vidange des machines) privatives, situées à l'intérieur ou à l'extérieur de votre **Habitation**, jusqu'à la fosse septique ou le regard de branchement au réseau collectif d'assainissement, dans les limites de votre **Domicile**.

Domicile : maison individuelle, dont Vous êtes propriétaire ou locataire, située en France Métropolitaine, accessible par un chemin carrossable (**hors îles non reliées par un pont carrossable**), constituée de deux éléments distincts et complémentaires que sont votre **Habitation** et votre **Terrain Privé**. Les canalisations dont vous êtes responsable, situées en dehors de votre **Terrain privé**, pourront être considérées comme faisant partie du **Domicile** sous réserve de remplir les conditions définies à l'article 3.1.c. **Les multipropriétés en temps partagé, les mobiles homes, les péniches, les chambres d'hôtes, les gîtes et les locaux ou parties de l'Habitation à usage locatif, professionnel ou commercial ne sont pas considérés comme Domicile ou faisant partie du Domicile.**

Eléments Couverts : ensemble des éléments tels que définis à l'article 2.2.

Engorgement : absence totale d'écoulement des eaux vannes et/ou des eaux usées qui se manifeste par un ou plusieurs appareils sanitaires bouchés (WC, évier, douche, baignoire, lavabo, bidet, lave-mains, vidange des machines).

Force Majeure : un cas dit de **Force Majeure** est un événement auquel on ne peut faire face tel que défini par la jurisprudence française.

Fuite : écoulement d'eau accidentel, survenant de façon fortuite ou imprévue, qui se manifeste par une trace d'humidité ou la vue du compteur d'eau qui tourne alors que tous les robinets sont fermés.

Habitation : elle est constituée des pièces du logement principal, du vide sanitaire, du garage, de la véranda et de toute annexe couverte et fermée. **Seuls les éléments de l'Habitation à usage domestique sont couverts.** Si vous utilisez une partie de l'**Habitation** pour un usage professionnel ou commercial, les parties à usage domestique de votre **Habitation** et votre **Terrain privé** seront couverts par le présent Contrat seulement si la superficie totale des parties à usage professionnel ou commercial est inférieure à celle des parties à usage domestique.

Intervention : déplacement(s) à votre **Domicile** d'un **Prestataire agréé** qui vérifiera que le **Sinistre** porte bien sur un **Elément Couvert** et réalisera, le cas échéant, des travaux dans le but de rétablir le fonctionnement de l'installation dans la limite du plafond prévu par le Contrat.

Prestataire agréé : entreprise mandatée par Nous pour intervenir en cas de **Sinistre**.

Robinet d'arrêt : robinets placés sur une **Canalisation d'alimentation** pour permettre le réglage du débit de l'eau et la coupure de l'alimentation en eau.

Sinistre : **Fuite** ou **Engorgement**, d'origine accidentelle, pouvant faire l'objet d'une **Intervention**.

Terrain Privé : il est constitué du jardin et de la terrasse situés dans les limites du **Domicile**.

1. LES PARTIES AU CONTRAT

Vous : le souscripteur, titulaire du Contrat.

Nous : HomeServe SAS, société de courtage en assurance, au capital de 40 000 €, 9 rue Anna Marly - CS 80510 - 69365 Lyon Cedex 07, immatriculée au RCS Lyon n° 438 424 384 et à l'ORIAS n° 07 023 309 (www.oriass.fr).

Assureur : Les prestations d'assistance et d'assurance sont assurées par AmTrust International Underwriters Limited, N° Agrément 169384, 40 Westland row, Dublin 2, Ireland. AmTrust International Underwriters Limited dépend de l'Autorité de Régulation des Services Financiers irlandais, PO Box 9138, College Green - Dublin 2, Ireland et est agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution pour exercer en France en libre prestation de services.

2. CONDITIONS DU CONTRAT REPARATIONS FUITES ET CANALISATIONS BOUCHEES

2.1. Qui peut souscrire ?

Tous les particuliers habitant en maison individuelle.

2.2. Quels sont les Eléments Couverts par le Contrat ?

- Les **Canalisations d'alimentation** ;

- Les **Canalisations d'évacuation** ;
- Les **Robinet d'arrêt** et de radiateur ;
- Les mécanismes de chasse d'eau accessibles ; les joints d'étanchéité du réservoir de WC ; les siphons ; les trop-pleins d'évier et de baignoire ;
- Les canalisations d'eau intérieures reliant votre appareil de chauffage individuel à vos radiateurs.

2.3. Quelles sont les prestations prises en charge ?

- La réparation d'une **Fuite** sur un **Elément Couvert**, y compris la recherche de **Fuite** si nécessaire.
- Le débouchage des **Canalisations d'évacuation** en cas d'**Engorgement**.

La baisse ou absence de pression causée par exemple par le gel dans vos **Canalisations d'alimentation** d'eau ne pourra faire l'objet d'une **Intervention**.

2.4. Quels sont les plafonds de couverture ?

Après expiration du Délai de carence,

- Deux **Interventions** par an pour la recherche et la réparation des **Fuites** ;
- Deux **Interventions** par an pour le débouchage des **Canalisations d'évacuation** en

cas d'**Engorgement** ;

- Jusqu'à **3 000 € TTC** par intervention.

Le coût TTC de l'**Intervention** inclut le coût du déplacement, de la main-d'œuvre et, le cas échéant, du matériel de réparation ou de remplacement (y compris une installation temporaire ou une remise en état temporaire) et de la mise en sécurité du chantier si nécessaire. En cas de remplacement de pièces, celles-ci seront choisies par notre **Prestataire agréé** afin de rétablir le fonctionnement de l'installation et ne seront pas nécessairement remplacées à l'identique. En cas d'**Intervention** nécessitant plusieurs déplacements pour le même **Sinistre**, une seule **Intervention** sera décomptée. Seule la réparation des **Eléments Couverts** est prise en charge, le coût de la réfection des revêtements de sol ou des ornements des murs à la suite d'une **Intervention** de notre **Prestataire agréé** n'entrant pas dans le champ de la garantie.

2.5. Les réparations sont-elles garanties ?

Les réparations sont garanties pendant un an à compter de la date d'**Intervention**. Les prestations de débouchage ne peuvent bénéficier de cette garantie.

2.6. Quelles sont les exclusions particulières du Contrat ?

Canalisations communes à plusieurs

habitations ; circuits secondaires tels que système d'arrosage ou alimentation d'une piscine ; robinetterie sanitaire ; systèmes de chauffage par le sol ; sanibroyeurs ; fosses septiques traditionnelles ou toutes eaux ; bacs à graisse.

2.7. Quelles sont les exclusions communes à tous nos Contrats ?

Les dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive ; tout dommage résultant des conséquences des cas de **Force Majeure** ; tout dommage causé par un tiers, sauf si ce tiers a été mandaté par HomeServe.

3. EN CAS DE SINISTRE

3.1. Quelles sont les conditions de mise en œuvre de vos garanties ?

a) Seules les **Interventions** organisées par Nous ou par un tiers avec notre accord préalable peuvent être prises en charge dans le cadre du présent Contrat.

Pour qu'un **Sinistre** soit pris en charge, il doit survenir après expiration du Délai de carence.

Pour garantir la sécurité de notre **Prestataire agréé** ainsi que le bon déroulement de l'**Intervention**, le lieu des travaux doit être sécurisé, accessible et dégagé. Le système d'alimentation et les robinets de coupure d'eau doivent être existants, en bon état de fonctionnement et accessibles.

b) Seule une trace d'humidité ou la vue du compteur d'eau qui tourne alors que tous les robinets sont fermés peut donner lieu à une **Intervention** pour la recherche de **Fuite**. En cas de réception d'une facture d'eau anormalement élevée et en l'absence de trace d'humidité, notre Service d'assistance Vous invitera à fermer tous vos robinets pour vérifier si votre compteur d'eau tourne, et ainsi confirmer la nécessité de procéder à une **Intervention**.

c) Dans le cas où le **Sinistre** survient sur une portion de canalisation extérieure d'eau située sur un terrain en dehors de votre **Domicile**, notre **Prestataire agréé** n'interviendra qu'après l'obtention par Vous des autorisations nécessaires pour réaliser les travaux auprès des tiers concernés. Ces autorisations doivent être formalisées par un document écrit dont une copie sera remise à notre **Prestataire agréé**.

d) **Cas particulier des bornes compteur formant un ensemble indissociable avec le compteur d'eau** : Selon les règlements des services d'eau potable, la borne compteur formant un ensemble indissociable avec le compteur d'eau peut être placée sous la responsabilité de l'abonné mais ne peut être modifiée sans l'accord du service d'eau potable. Dans ce cas, un **Sinistre** survenant sur un **Élément Couvert** à l'intérieur d'une borne de ce type devra être réparé par votre service d'eau potable. Dès lors, la prestation d'assistance consistera uniquement au diagnostic de la panne et HomeServe prendra en charge les frais engagés pour la réparation de la borne après envoi par vos soins de la facture faisant état de la réparation.

3.2. Que faire en cas de Sinistre ?

a) Lorsque Vous constatez l'existence d'une **Fuite**, Vous devez immédiatement procéder ou faire procéder à la fermeture du/des robinets et/ou vannes d'alimentation concernés sur votre réseau privatif. Lorsque Vous constatez un **Engorgement**, Vous devez limiter l'usage de l'eau.

b) Pour une prise en charge du **Sinistre**, Vous devez appeler **impérativement** notre ligne d'assistance disponible 24h/24, dont le numéro figure sur votre Contrat. Nous réaliserons, avec Vous, un pré-diagnostic afin de mettre en œuvre les garanties sur les **Éléments Couverts**. S'il s'avère lors de l'**Intervention** qu'il ne s'agit pas d'un **Sinistre** sur un **Élément Couvert**, le **Prestataire agréé** peut réaliser un devis à votre demande. Vous pouvez alors faire exécuter les travaux en dehors du cadre du présent Contrat en entrant directement en relation contractuelle avec le **Prestataire agréé**. Dans ce cas, la responsabilité de HomeServe ne pourra pas être recherchée.

c) Au moment de l'**Intervention** de notre **Prestataire agréé**, Vous vous engagez à lui déclarer de façon précise toutes les informations sur la date, les conditions, les circonstances et l'importance du **Sinistre**.

d) **Sanction** : Si Vous ne vous conformez pas aux obligations prévues aux paragraphes ci-dessus sauf cas fortuit ou de **Force Majeure**, Nous pourrions prétendre à une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu Nous causer. Si, de mauvaise foi, Vous faites de fausses déclarations, Vous Nous produisez de fausses pièces, Vous ne Nous déclarez pas l'existence d'autres assurances pouvant garantir le même risque, Vous employez comme justification des documents inexacts ou incomplets, ou encore, usez de moyens frauduleux, Vous serez entièrement déchu de tout droit à indemnité.

3.3. Exonération d'intervention

Nous ne pouvons nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence et ne prenons pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention.

3.4. Circonstances exceptionnelles

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables des retards ou empêchements dans l'exécution du présent Contrat en cas de **Force Majeure**.

4. VIE DU CONTRAT

4.1. **Date de la souscription** : correspond à la date d'enregistrement de votre demande de souscription par HomeServe.

4.2. **Date d'effet** : correspond soit à la Date de la souscription soit à une date différée en cas d'offre spéciale. Votre Contrat prend effet à cette date qui vous sera confirmée par courrier. En cas de défaut de règlement effectif (tel que défaut de paiement, rejet de prélèvement, défaut de provision) de votre première prime ou fraction de prime à la date prévue, le Contrat sera considéré comme n'ayant jamais existé conformément à l'article 1183 du Code civil.

4.3. **Date de démarrage des garanties** : date à partir de laquelle Vous pouvez bénéficier d'une **Intervention**, après expiration du Délai de carence.

4.4. **Délai de carence** : période pendant laquelle Vous ne pourrez pas bénéficier d'une **Intervention** au titre du présent Contrat. Cette période dure 28 jours, à compter de la Date d'effet du Contrat, sauf offre spéciale supprimant ou réduisant le Délai de carence.

4.5. **Délai de renonciation** : Vous disposez d'un Délai de renonciation de 28 jours à compter de la Date de la souscription. Vous pouvez exercer

ce droit en envoyant une lettre simple dénonçant le Contrat à l'adresse suivante : HomeServe - Service Clients - TSA 82111 - 69303 Lyon Cedex 07 (exemple : Je, soussigné(e) [Prénom Nom], souhaite renoncer au Contrat n°[] souscrit le []). Le montant de la cotisation éventuellement perçu sera alors remboursé.

En cas d'offre spéciale supprimant ou réduisant le Délai de carence, toute demande d'**Intervention** vaudra exécution immédiate du Contrat et Vous fera perdre à cette date le bénéfice du Délai de renonciation.

4.6. **Date d'échéance** : date de fin de période annuelle d'assurance indiquée au dos de votre Contrat, dans la partie « Les informations de votre Contrat ». Votre Contrat se renouvelle automatiquement le lendemain de cette Date d'échéance.

4.7. Durée des garanties

Le présent Contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la Date d'effet du Contrat, sauf offre spéciale. Il sera ensuite renouvelable par tacite reconduction annuelle.

4.8. Quand et comment pouvez-Vous résilier ce Contrat ?

4.8.1. Résiliation à échéance

L'une ou l'autre des parties peut résilier le Contrat par lettre recommandée envoyée deux mois au moins avant la Date d'échéance.

4.8.2. Quels sont les cas de résiliation anticipée ?

Les présentes garanties pourront être résiliées en dehors de la Date d'échéance dans les cas suivants :

a) **Par Nous ou Vous** : en cas de changement de **Domicile** affectant les risques garantis (notamment déménagement dans une zone non couverte, déménagement en appartement, etc.), la résiliation doit être demandée dans un délai de 3 mois suivant la date de l'événement et accompagnée des pièces justifiant que le risque ne se retrouve pas dans la situation nouvelle. La résiliation prend effet un mois après notification à l'autre partie.

b) **Par l'héritier ou Nous** : en cas de décès du souscripteur. En cas de résiliation par l'héritier, la demande doit être accompagnée des pièces justifiant du décès ou de la qualité d'héritier.

c) **Par Nous** : en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration des risques à la souscription ou en cours de Contrat ; après **Sinistre** dans un délai d'un mois.

d) **Par Vous** : lorsque Nous Vous communiquons l'avis de modification Vous informant du changement de notre Assureur ou si Nous avons résilié un de vos autres Contrats après un sinistre, Vous disposez d'un délai d'un mois suivant la réception de cette notification pour dénoncer ce présent Contrat.

e) **De plein droit** : en cas de disparition du risque couvert ; en cas de retrait de notre agrément administratif ; en cas de réquisition de propriété concernant tout ou partie de votre **Domicile** dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur, sur présentation des pièces justificatives.

4.8.3. Quelles sont les modalités de résiliation ?

Vous pouvez résilier à votre choix, soit par lettre recommandée adressée à notre Siège social, soit par une déclaration faite contre récépissé au

Siège social de AmTrust Underwriters Limited. Lorsque la résiliation émane de Nous, elle doit Vous être notifiée par lettre recommandée adressée à votre dernier **Domicile** connu, ou par acte extra-judiciaire. La date d'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la Poste faisant foi, celle de la déclaration de résiliation ou celle de la signification de l'acte extrajudiciaire constituent le point de départ du délai de préavis.

4.9. Votre obligation d'information sur le risque couvert

a) A la souscription, le Contrat est établi d'après vos déclarations, afin que Nous soyons en mesure d'apprécier le risque.

b) En cours de Contrat, Vous devez Nous aviser, par lettre recommandée, dans les 15 jours où Vous en avez connaissance, des changements concernant les déclarations que Vous Nous avez faites soit au moment de la souscription du Contrat, soit postérieurement et qui ont pour conséquence soit d'aggraver le risque, soit d'en créer de nouveaux et rendent inexacts ou caduques les déclarations initiales (exemple : déménagement, modification de l'installation, etc.).

Sanction : Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle lors de la souscription changeant l'objet du risque ou en diminuant l'opinion pour l'Assureur, entraîne la nullité du Contrat (article L.113-8 du Code des assurances).

c) En cas de changement de **Domicile** : Vous devez contacter le Service Clients HomeServe afin de notifier votre changement de **Domicile**.

4.10. Modification du Contrat

Nous Vous informerons par lettre simple de toute modification du Contrat. Sans opposition de votre part à ces modifications sous 30 jours, celles-ci seront réputées acceptées par Vous et seront dès lors applicables.

4.11. Quand la prime d'assurance est-elle encaissée ?

Le montant de la prime, des taxes d'assurances, ainsi que ses modalités de paiement sont prévus dans votre Contrat. Toutes les primes (ou fractions de primes) doivent être payées dans les 10 jours qui suivent leur échéance. Passé ce délai, l'article L113-3 du Code des Assurances Nous permet d'une part, d'en poursuivre le recouvrement par voie judiciaire et d'autre part, de suspendre les garanties par l'envoi d'une lettre de mise en demeure à votre dernier **Domicile** connu ; les coûts d'établissement et d'envoi de cette mise en demeure sont à votre charge. Si après 30 jours suivant l'envoi de la mise en demeure, la prime reste impayée, HomeServe procédera à la suspension immédiate des garanties prévues dans la présente convention. Si dans les 10 jours suivants, la prime n'est pas réglée, le Contrat sera résilié immédiatement.

En cas d'**Intervention** réalisée entre la date de mise en demeure et la date de résiliation, Nous nous réservons le droit d'effectuer tous les recours nécessaires auprès de Vous pour demander le remboursement de la prestation réalisée.

4.12. Comment évolue la prime d'assurance ?

En cas de modification du tarif applicable, Vous en serez avisé par l'avis d'échéance annuelle de votre Contrat, date à laquelle ces modifications seront appliquées. Vous pouvez refuser cette révision en demandant la résiliation de votre

Contrat par courrier recommandé dans un délai de 30 jours suivant la réception de votre avis d'échéance.

La résiliation prend effet 30 jours après l'envoi de votre courrier.

Vous conservez le bénéfice des conditions d'assurance antérieures à la modification jusqu'à la date effective de la résiliation. Vous êtes redevable de la portion de prime calculée sur les bases de l'ancien tarif jusqu'à cette date. Le montant de la prime d'assurance est fixé annuellement selon le nombre d'**Interventions** dont Vous pouvez bénéficier au cours de la première année. Nous pouvons être amenés à revaloriser le montant de votre prime annuelle en fonction du nombre d'**Interventions** décomptées dans le cadre de votre Contrat au cours de l'année écoulée.

5. CADRE JURIDIQUE

5.1. Traitement des données personnelles

L'ensemble des informations que Vous pourrez communiquer à HomeServe sont nécessaires à HomeServe et ses partenaires pour la gestion de votre Contrat ainsi que, le cas échéant, à des fins de prospection commerciale, avec votre consentement préalable.

En fonction de son mode de commercialisation, Vous pouvez souscrire le Contrat par écrit sur support papier, par téléphone avec enregistrement ou par internet. Pour assurer la qualité de nos services, la sécurité des transactions et la gestion de vos **Sinistres**, l'ensemble des contacts téléphoniques entre HomeServe et Vous seront enregistrés. L'ensemble des données communiquées à HomeServe pourront être admises à titre de preuve.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, Vous disposez d'un droit d'accès, sans frais et sans avoir à en justifier, de rectification et d'opposition aux données Vous concernant auprès de HomeServe.

5.2. Subrogation et recours après Sinistre

Nous sommes subrogés dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties d'assurance et/ou d'assistance figurant au présent Contrat, contre tout tiers responsable du **Sinistre** ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du présent Contrat. Si par convention, Nous avons accepté de renoncer à l'exercice d'un recours contre un éventuel responsable, Nous pourrions si la responsabilité de celui-ci est assurée et malgré cette renonciation, exercer notre recours dans la limite de cette assurance.

5.3. Assurance cumulative

En cas de **Sinistre** mettant en jeu les garanties d'un Contrat d'Assurance, Vous devez Nous déclarer l'existence de tout autre contrat d'assurance à caractère indemnitaire couvrant en tout ou partie le même risque y compris ceux souscrits par des tiers dont Vous seriez bénéficiaire. Dans ce cas, chaque assureur contribue proportionnellement à l'indemnisation du préjudice subi dans la limite de ses engagements. Si votre préjudice n'a pas été réglé préalablement à notre **Intervention**, Nous procédons à l'indemnisation selon les règles du présent Contrat et exerçons un recours à l'encontre du ou des autres assureurs.

5.4. Prescription

Toute action dérivant du présent Contrat est prescrite par deux ans à compter de

l'événement qui y donne naissance dans les conditions prévues aux articles L114-1 et L114-2 du Code des Assurances.

5.5. Que faire en cas de réclamation ?

En cas de réclamation, Vous pouvez contacter notre Service Clients au 01 70 82 17 59. Si la réponse apportée ne Vous satisfait toujours pas, Vous pouvez Nous écrire par lettre simple à HomeServe - Service Réclamations - TSA 82111 - 69303 Lyon Cedex 07. Le service Réclamations s'engage à traiter vos réclamations et à y répondre dans un délai maximum d'un mois. Si exceptionnellement ce délai ne peut être respecté, une indication de délai de traitement Vous sera fournie. Nous vous rappelons conformément aux dispositions de l'article L 133-4 du Code de la consommation, que Vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Par ailleurs, conformément à l'article L 112-2 du Code des Assurances, Vous avez également toute liberté pour saisir une juridiction française compétente.

5.6. Autorité de contrôle : L'autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurance est l'ACPR, 61 rue Taitbout - 75009 PARIS.

5.7. Loi et langue du Contrat : Nos contrats sont régis par la loi et la langue françaises.