

Conditions Générales

Contrat d'Assurance et d'Assistance Chauffe-Eau et Radiateurs Electriques

SOMMAIRE

DEFINITIONS

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

DEFINITIONS

Les termes définis ci-après apparaissent en rouge, avec une majuscule dans les articles des présentes Conditions Générales. Le présent contrat est désigné ci-après par le « Contrat ».

Année d'Assurance : période de 12 mois consécutifs s'écoulant entre chaque échéance annuelle.

Câble d'Alimentation : gaine constituée de fils électriques de cuivre servant à transporter le courant électrique. La section doit être supérieure à 2.5 mm². Les câbles téléphoniques, informatiques ou de type fibre optique ne sont pas des **Câbles d'Alimentation**. Ces **Câbles d'Alimentation** et leur installation doivent être conformes à la norme française NFC15-100.

Chauffe-Eau Electrique : chauffe-eau électrique à accumulation avec résistance électrique thermoplongeur ou stéatite, à usage domestique, relié à l'installation électrique par un boîtier de connexion, situé à l'intérieur de l'**Habitation**, au sol ou mural, accessible et dont la capacité est inférieure ou égale à 500 litres.

Date d'Echéance : Date de fin d'une **Année d'Assurance** et date à partir de laquelle débute une nouvelle **Année d'Assurance**. Cette date est indiquée au dos de vos Conditions Particulières, dans la partie « Les informations de votre Contrat ».

Délai de Carence : Période de 28 jours à compter de la Date d'effet pendant laquelle vous ne pouvez pas bénéficier d'une **Intervention** au titre du Contrat.

Domicile : il est constitué de votre **Habitation** (et de votre **Terrain Privé** dans le cas d'une maison individuelle), dont Vous êtes propriétaire ou locataire, situé(s) en France Métropolitaine, accessible(s) par un chemin carrossable (**hors îles non reliées par un pont carrossable**). **Les multipropriétés en temps partagé, les mobiles homes, les péniches, les chambres d'hôtes, ainsi que 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.**

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

Force Majeure : événement irrésistible, imprévu et indépendant de la volonté des Parties.

Fuite : écoulement accidentel d'eau ou de liquide d'un **Élément Couvert** tel que défini à l'article 2.2.

Habitation :

- Cas d'une maison individuelle : elle est constituée des pièces du logement principal, du vide sanitaire, du garage, de la véranda et de toute annexe couverte et fermée.

- Cas d'un appartement : logement situé dans un immeuble collectif. **Les annexes telles que les caves ou les garages, les balcons, les terrasses ne sont pas considérées comme faisant partie de l'appartement.**

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** seront couvertes par le Contrat seulement si la superficie totale des parties à usage professionnel ou commercial est inférieure à celle des parties à usage domestique.

Impossibilité de Réparation : les pièces de rechange neuves de l'**Élément Couvert** ne sont pas ou ne sont plus disponibles en France métropolitaine.

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

Panne : dysfonctionnement d'origine électrique ou électronique provoquant :

- l'absence de production de chaleur d'un ou plusieurs **Radiateurs Electriques**,

- l'absence de production d'eau chaude ou la surchauffe de l'eau du **Chauffe-Eau Electrique**.

Prescription : extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un certain laps de temps.

Prix d'Achat : prix TTC payé pour le nouveau **Radiateur Electrique** ou le nouveau **Chauffe-Eau Electrique** et inscrit sur la **Preuve d'Achat**, déduction faite de toute remise (l'éco taxe, les frais de livraison et d'installation ne font pas partie du prix du **Chauffe-Eau Electrique** ou du **Radiateur Electrique**).

Prestataire Agréé : entreprise mandatée par HomeServe pour intervenir en cas de **Sinistre**.

Preuve d'Achat :

- facture à votre nom ou à celui des personnes résidant avec Vous dans votre **Domicile** (conjoint, concubin, partenaire pacsé) indiquant le **Prix d'Achat** du **Chauffe-Eau Electrique** ou du **Radiateur Electrique** de remplacement.

- ticket de caisse indiquant le **Prix d'Achat** du **Chauffe-Eau Electrique** ou du **Radiateur Electrique** de remplacement.

Radiateur Electrique : émetteur de chaleur fixé au mur, relié à l'installation électrique par un boîtier de connexion, situé à l'intérieur de l'**Habitation**, facilement accessible et tel qu'un convecteur électrique, un radiateur électrique à rayonnement (ou panneau rayonnant), un radiateur électrique à inertie, un radiateur électrique à accumulation, un radiateur à chaleur douce, un radiateur électrique à fluide caloporteur. Les sèche-serviettes électriques sont considérés comme des **Radiateurs Electriques**.

Sinistre : Fuite et/ou **Panne**, 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**.

Tiers : toute autre personne que Vous, votre conjoint, votre partenaire dans le cadre d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS), votre concubin, vos ascendants et descendants vivant au foyer.

Le Contrat est conçu, distribué et géré par : HomeServe, société de courtage en assurance, SAS 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.orias.fr/welcome).

1. LES PARTIES AU CONTRAT

Vous : le souscripteur, titulaire du Contrat.

Nous : AmTrust International Underwriters Designated Activity Company, N° Agrément 169384, 40 Westland row, Dublin 2, Ireland. AmTrust International Underwriters Designated Activity Company 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 CHAUFFE-EAU ET RADIATEURS ELECTRIQUES

2.1. Qui peut souscrire ?

Tous les particuliers habitant en maison individuelle ou en appartement détenant au moins un **Chauffe-Eau Electrique** et/ou **Radiateur Electrique**.

2.2. Quels sont les Éléments Couverts par le Contrat ?

- Le **Chauffe-Eau Electrique** et toutes les pièces qui le constituent ;
- Le groupe de sécurité du **Chauffe-Eau Electrique** ;
- Le contacteur jour/nuit du **Chauffe-Eau Electrique** ;
- Les **Radiateurs Electriques** et toutes les pièces qui les constituent ;
- Les **Câbles d'Alimentation** situés sur l'installation électrique fixe après le tableau électrique jusqu'au

raccordement des **Radiateurs Electriques** ou du **Chauffe-Eau Electrique** sur le réseau de 230V à 400V à l'intérieur de votre **Habitation** ;

- Les disjoncteurs et les interrupteurs différentiels.

Nous n'intervenons que sur les Radiateurs Electriques ou les Chauffe-Eau Electriques qui ne sont plus sous la garantie légale de conformité au moment du Sinistre.

Les radiateurs dits « d'appoint », c'est-à-dire pourvus d'une prise électrique et/ou non fixés au mur ne sont pas couverts par le Contrat.

2.3. Quelles sont les prestations prises en charge et les plafonds de couverture ?

2.3.1. Réparations

a) Les prestations prises en charge

- La recherche et la réparation d'une **Panne** sur un **Élément Couvert** ;

- La réparation d'une **Fuite** sur un **Élément Couvert**.

L'arrêt total du fonctionnement de l'électricité dans votre Domicile et les dommages d'ordre esthétique ne sont pas considérés comme des Pannes et n'entrent donc pas dans le champ de garantie du Contrat.

b) Les plafonds de couverture

- Vous avez le droit à **deux Interventions** par **Année d'Assurance** après expiration du **Délai de Carence** dans la limite de **250 € TTC** par **Intervention**.

Le coût TTC de l'**Intervention** inclut l'ensemble des coûts du ou des déplacement(s), de la main-d'œuvre et, le cas échéant, du matériel de réparation.

Si ce coût est supérieur à 250 € TTC, un devis Vous est soumis. Si Vous l'acceptez, le montant dépassant le plafond de 250 € TTC reste à votre charge.

2.3.2. Participation financière

Vous bénéficiez d'une participation financière égale au montant de la facture d'achat du **Radiateur Electrique** ou du **Chauffe-Eau Electrique** de remplacement dans la limite de 250 € TTC par **Intervention** dans les cas suivants :

- **Impossibilité de Réparation du Radiateur Electrique** ou du **Chauffe-Eau Electrique**,

- Refus de votre part d'un devis dont l'ensemble des frais engagés pour l'**Intervention** est supérieur à 250 € TTC.

Ce montant Vous sera versé par chèque ou par virement bancaire.

Le Contrat ne couvre pas les prestations d'enlèvement du **Radiateur Electrique** ou du **Chauffe-Eau Electrique** ni d'installation du nouveau **Radiateur Electrique** ou du nouveau **Chauffe-Eau Electrique**, qui restent sous votre responsabilité.

Suite au remplacement de votre ancien appareil, votre nouveau **Radiateur Electrique** ou votre nouveau **Chauffe-Eau Electrique** sera couvert par le Contrat après expiration de la garantie légale de conformité.

2.4. Les réparations sont-elles garanties ?

Les réparations sont garanties pendant un an à compter de la date d'**Intervention**.

2.5. Quelles sont les exclusions du Contrat ?

2.5.1 Exclusions particulières :

Nous ne garantissons pas les interventions concernant : les planchers chauffants électriques ; les pannes consécutives à un orage ou au gel ; les dommages résultant d'une installation et/ou d'une utilisation non-conforme aux recommandations du constructeur ou d'un défaut d'entretien ; les dommages relevant des garanties légales des vices cachés ; les thermostats d'ambiance les télécommandes ; les chauffe-eau mixtes (solaires, thermodynamiques).

2.5.2. Exclusions générales :

Nous ne garantissons pas les interventions concernant : 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 HomeServe ou par un **Tiers** avec l'accord préalable de HomeServe peuvent être prises en charge dans le cadre du Contrat. Pour qu'un **Sinistre** soit pris en charge, il doit survenir après expiration du **Délai de Carence**.

b) Pour garantir le passage du **Prestataire Agréé** et l'accès jusqu'au lieu de l'**Intervention**, Vous devez assurer un dégagement d'une largeur de 80 cm et le retrait du mobilier encastré ou fixé doit être réalisé par Vous.

Pour garantir la sécurité du **Prestataire Agréé**, le lieu des travaux doit être sécurisé.

c) Lors d'une **Intervention** par l'un des **Prestataires Agréés**, celui-ci pourra vous avertir, le cas échéant, de la nécessité de faire réaliser par un professionnel des travaux de rénovation sur votre installation électrique.

Dans ce cas, l'un des **Prestataires Agréés** ne pourra intervenir pour toute autre demande d'**Intervention** que si les dits travaux nécessaires ont été réalisés.

3.2. Que faire en cas de Sinistre ?

a) Lorsque Vous constatez l'existence d'une **Fuite du Chauffe-Eau Electrique**, Vous devez immédiatement procéder ou faire procéder à la fermeture du robinet et/ou de la vanne d'alimentation de celui-ci et couper son alimentation électrique.

b) Dans tous les cas, pour une prise en charge du **Sinistre**, Vous devez appeler impérativement notre ligne d'assistance disponible 24h/24, dont le numéro figure sur vos Conditions Particulières. HomeServe réalisera, 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 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** du **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) - Si l'**Élément Couvert** est réparable, le **Prestataire Agréé** procédera alors à sa réparation.

- Si le **Prestataire Agréé** constate l'**Impossibilité de Réparation de l'Élément Couvert**, il pourra Vous établir un devis pour le remplacement du **Radiateur Electrique** ou du **Chauffe-Eau Electrique**. Vous êtes libre ou non d'accepter ce devis. Si Vous l'acceptez, Vous entrez directement en relation contractuelle avec le **Prestataire Agréé** en dehors du cadre du Contrat. Dans ce cas, la responsabilité de HomeServe ne pourra pas être recherchée.

- Que le remplacement ait été réalisé par l'un des **Prestataires Agréés** ou non, Nous participerons financièrement à son remplacement dans les conditions définies à l'article 2.3.2.

- Pour bénéficier de cette participation financière, Vous devez nous envoyer une copie de la **Preuve d'Achat** lisible et non raturée à l'adresse postale suivante: HomeServe – Service Clients - TSA 82111 - 69303 Lyon Cedex 07, en précisant le numéro de votre Contrat d'Assurance et d'Assistance Chauffe-Eau et Radiateurs Electriques.

Si le **Prix d'Achat** est inférieur à 250 € TTC, Nous Vous verserons un montant correspondant au **Prix d'Achat**.

e) 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 pour le **Sinistre** en cause

3.3. Exonération d'intervention

Nous ne pouvons pas 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 Contrat en cas de **Force Majeure**.

4. VIE DU CONTRAT

4.1. Date de la souscription correspond :

- à la date du cachet de la Poste de l'envoi de votre bulletin de souscription pour les souscriptions par courrier, ou

- à la date de votre demande pour les souscriptions par téléphone ou sur internet.

4.2. Date d'effet correspond :

- au 15ème jour après l'envoi par courrier de votre bulletin de souscription (cachet de la Poste faisant foi), ou

- au jour de votre demande pour les souscriptions par téléphone ou sur internet.

Votre Contrat prend effet à la date qui sera mentionnée sur vos Conditions Particulières.

En cas d'absence de règlement de la prime ou de la fraction de prime initiale, le Contrat est considéré comme n'ayant jamais pris effet sans qu'il soit nécessaire pour Nous d'accomplir quelque démarche complémentaire.

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

4.4. Faculté de renonciation :

La vente de votre Contrat par téléphone ou courrier est régie par les articles L. 112-2-1 et R. 112-4 du Code des assurances qui prévoient que vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours à compter de la date de réception de vos Conditions Particulières, celles-ci étant réputées reçues, sauf preuve contraire, 14 jours après la Date d'effet.

Vous pouvez exercer ce droit de renonciation 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 prime éventuellement perçu sera alors remboursé.

4.5. Durée du contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la Date d'effet du Contrat. Il se renouvelle par tacite reconduction annuelle, au lendemain de la **Date d'Echéance**.

4.6. Quand et comment votre Contrat cesse ?

4.6.1. 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'Echéance**.

4.6.2. Dénonciation de la tacite reconduction

Vous pouvez dénoncer la reconduction automatique du Contrat par lettre simple dans un délai de vingt jours suivant l'envoi de l'avis d'échéance, le cachet de la Poste faisant foi.

La résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de la Poste de votre lettre.

4.6.3. Quels sont les cas de résiliation anticipée ?

Les présentes garanties pourront être résiliées en dehors de la **Date d'Echéance** 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, dans un logement non équipé d'un **Chauffe-Eau Electrique** ni de **Radiateur Electrique**, 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, la demande de résiliation 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 : Par Vous lorsque HomeServe Vous communique l'avis de modification Vous informant du

changement de l'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 le 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.

4.6.4. Quelles sont les modalités de résiliation ?

Vous pouvez résilier à votre choix, soit par lettre recommandée adressée à HomeServe, soit par lettre recommandée adressée à notre siège social, soit par une déclaration faite contre récépissé à notre siège social.

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.

Lorsque la résiliation est faite par lettre recommandée électronique, le délai de préavis est compté à partir de la date de son dépôt selon les modalités prévues à l'article 2 du décret n°2011-144 du 2 février 2011 relatif à l'envoi d'une lettre recommandée par courrier électronique pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat.

4.7. 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, changement de chauffe-eau, etc.).

Sanction : Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte du risque ou des circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, entraîne l'application des sanctions suivantes prévues par le Code des assurances :

• **Si elle est intentionnelle (Article L 113-8 du Code des assurances) :**

- la nullité de votre contrat,

- les primes payées Nous sont acquises et Nous avons le droit, à titre de dédommagement, au paiement de toutes les primes échues,

- Vous devez Nous rembourser les indemnités versées à l'occasion des sinistres qui ont affecté votre contrat.

• **Si elle n'est pas intentionnelle (Article L 113-9 du Code des assurances) :**

- l'augmentation de votre prime ou la résiliation de votre contrat lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre,

- la réduction de vos indemnités dans le rapport entre la prime payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité, lorsqu'elle est constatée après sinistre.

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

4.8. 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 vos Conditions Particulières. Toutes les primes (ou fractions de primes) doivent être payées dans les 10 jours qui suivent leur échéance. Passé ce délai, l'article L11 3-3 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.

4.9. 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 des résultats techniques de votre Contrat.

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 et pourront, le cas échéant, être utilisées à des fins de prospection commerciale selon les règles applicables.

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 et l'amélioration de nos services, les appels téléphoniques entre HomeServe et Vous peuvent être enregistrés et conservés pour des durées n'excédant pas les durées nécessaires à leurs finalités. Vos appels sont ensuite archivés à des fins probatoires selon les règles de sécurité et de confidentialité applicables.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données Vous concernant et Vous avez également la possibilité de vous opposer, sans frais, à leur traitement. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant auprès de HomeServe – Service Clients – TSA 8211 – 69303 Lyon Cedex 07.

Dans le cadre du contrat qui nous lie, HomeServe peut être amené à vous appeler afin de vous proposer des offres adaptées à vos besoins.

Par ailleurs, vous pouvez vous opposer aux démarchages téléphoniques, effectués par les entreprises dont vous n'êtes pas client, en vous inscrivant auprès de Bloctel (www.bloctel.gouv.fr), une liste gratuite d'opposition aux appels commerciaux.

5.2. Lutte contre le blanchiment d'argent

Dans le cadre de la réglementation contre le blanchiment d'argent, la fraude et le financement du terrorisme, Nous nous réservons le droit de procéder à tout contrôle des informations, de Vous demander des explications ou des justificatifs, et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la réglementation en vigueur.

5.3. Subrogation et recours après Sinistre

Conformément aux dispositions de l'article L 121-12 du Code des Assurances, l'assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans vos droits et actions contre les tiers responsables du sinistre.

Dans le cas où la subrogation ne pourrait plus, de votre fait, s'opérer en notre faveur, nous serons alors déchargés de nos obligations à votre égard dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

5.4. Déclaration des autres assurances

En cas de **Sinistre** mettant en jeu les garanties du Contrat, 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 régies du Contrat et exerçons un recours à l'encontre du ou des autres assureurs.

5.5. Prescription

Toute action dérivant du Contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance dans les conditions prévues aux articles L 114-1 à L 114-3 du Code des assurances.

› Article L 114-1 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 :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ; 2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

› Article L 114-2 du Code des assurances :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

› Article L 114-3 du Code des assurances :

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, 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.

Information complémentaire : Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

› Article 2240 du Code civil :

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

› Article 2241 du Code civil :

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

› Article 2242 du Code civil :

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

› Article 2243 du Code civil :

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

› Article 2244 du Code civil :

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

> Article 2245 du Code civil :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

> Article 2246 du Code civil :

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

5.6. Que faire en cas de réclamation ?

En cas de réclamation, Vous pouvez contacter le Service Clients de HomeServe au 01 70 82 17 59. Si la réponse apportée ne Vous satisfait pas, Vous pouvez écrire par lettre simple à HomeServe - Service Réclamations – TSA 82111 - 69303 Lyon Cedex 07. HomeServe s'engage à traiter vos réclamations et à y répondre dans le délai légal de deux mois. Si exceptionnellement ce délai ne peut être respecté, une indication de délai de traitement Vous sera fournie. Si Vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse apportée, Vous pouvez faire appel au médiateur en adressant votre demande par courrier postal à : La médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09 ou par voie électronique : www.mediation-assurance.org.

Par ailleurs, conformément à l'article L 112-2 du Code des Assurances, Vous avez également toute liberté pour saisir une juridiction française compétente.

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

5.8. Loi applicable – Tribunaux compétents

Le Contrat est régi par la loi française.

Toute action judiciaire relative au Contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

5.9. Langue utilisée

La langue utilisée dans le cadre du Contrat est la langue française.