



Conditions Générales de Vente

Ces Conditions Générales de Vente sont conclues entre HomeServe SAS, Société par Actions Simplifiée au capital de 40.000 €, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 438 424 384, société de courtage en assurance immatriculée sur le Registre de l'ORIAS n°07 023 309 (www.orias.fr) dont le siège social est situé 20 rue Edouard Rochet à Lyon (69008), et un Souscripteur ou Utilisateur dans le cadre d'un système de vente à distance.

Article 1. Définitions

Utilisateur : toute personne physique visitant le site www.assistance-butagaz.fr.

Souscripteur : toute personne physique visitant le site www.assistance-butagaz.fr et souscrivant un Contrat d'Assistance et / ou d'Assurance pour ses besoins personnels et ayant la capacité de conclure un tel acte. L'Utilisateur en souscrivant déclare sur l'honneur être un majeur capable de contracter.

Souscription : acceptation du Contrat par le Souscripteur et HomeServe. La souscription en ligne comprend une autorisation de paiement de la prime par prélèvement automatique ou par carte bancaire.

Contrat d'Assistance : Contrat d'Assistance et/ ou d'Assurance conçu et géré par HomeServe pour BUTAGAZ.

Site : www.assistance-butagaz.fr.

Article 2. Champ d'application

Toute souscription de Contrats d'Assistance et / ou d'Assurance sur le site www.assistance-butagaz.fr implique l'adhésion entière et sans réserve du Souscripteur à ces Conditions Générales de Vente ainsi qu'aux Conditions Contractuelles relatives à chaque Contrat d'Assistance et / ou d'Assurance.

En cas de modification des Conditions Générales de Vente, il sera appliqué pour chaque souscription en ligne d'un Contrat d'Assistance et /ou d'Assurance celles en vigueur au jour de la Souscription.

Article 3. Contrats d'Assistance et/ou d'Assurance proposés

Les Contrats d'Assistance et /ou d'Assurance sont conçus, distribués et gérés par HomeServe SAS en partenariat avec Butagaz, SAS au capital de 195 225 000 € - 47/53 rue Raspail, 92594 Levallois-Perret Cedex - RCS Nanterre 402 960 397 - intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le N° 10 053 838.

HomeServe propose aux Utilisateurs du Site de souscrire des Contrats d'Assistance et /ou d'Assurance pour prendre en charge en urgence des réparations concernant un sinistre couvert pouvant affecter leur Domicile situé en France métropolitaine.

L'ensemble des informations relatives aux Contrats d'Assistance et/ou d'Assurance proposés sont accessibles sur le Site pour permettre à l'Utilisateur de souscrire un Contrat d'Assistance et/ou d'Assurance adapté à ses besoins.

Les Conditions Contractuelles propres à chaque Contrat d'Assistance et /ou d'Assurance sont accessibles sur le Site, peuvent être conservées sur un support durable. L'Utilisateur peut, en outre, solliciter HomeServe pour les recevoir par courrier.

L'activité de HomeServe relève du contrôle de l'ACPR, 61 rue Taibout, 75009 PARIS.

Article 4. Montant des primes des Contrats d'Assistance et/ou d'Assurance

Pour chaque Contrat d'Assistance et /ou d'Assurance, il est indiqué le montant de la prime, le prix est mentionné en euros toutes taxes comprises, sur la base des montants en vigueur au moment de la souscription.

En fonction des différentes offres commerciales, une date de validité est mentionnée.

Article 5. Disponibilité des Contrats d'Assistance et/ou d'Assurance

Les Contrats d'Assistance et / ou d'Assurance proposés ne couvrent pas l'ensemble du Territoire français.

Le sélecteur produit ainsi que les étapes de souscription permettent à l'Utilisateur de savoir si la situation géographique du Domicile à assurer appartient à la zone de couverture du contrat choisi.

Article 6. Etapes de la souscription en ligne d'un Contrat d'Assistance et/ ou d'Assurance

Seuls les Utilisateurs majeurs et capables peuvent souscrire un Contrat d'Assistance et/ ou d'Assurance.

Seul un Utilisateur donnant son autorisation de prélèvement automatique ou ses coordonnées de carte de paiement bancaire peut souscrire en ligne. Un Utilisateur souhaitant régler le montant de la prime selon un autre mode de paiement doit souscrire par téléphone.

Après avoir parcouru les pages présentant les Contrats d'Assistance et d'Assurance sur le site internet www.butagaz.fr, l'Utilisateur sélectionne le Contrat d'Assistance et / ou d'Assurance correspondant à ses besoins. L'Utilisateur est ensuite transféré vers le site www.assistance-butagaz.fr où il entre dans la phase de Souscription.

- **1^{ère} étape** : « Eligibilité » : l'Utilisateur donne des informations relatives à l'Adresse de Souscription permettant de vérifier si la situation géographique du Domicile à assurer appartient à la zone de couverture du contrat choisi;
- **2^{ème} étape** : « Souscripteur » : l'Utilisateur donne des informations relatives à son identité;
- **3^{ème} étape** : « Logement » : l'Utilisateur renseigne les informations relatives à son Logement;
- **4^{ème} étape** : « Commande » : l'Utilisateur visualise sa commande (demande de souscription), peut modifier son choix de souscription, reconnaît avoir pris connaissance et accepte les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que les Conditions Contractuelles relatives au(x) Contrat(s) d'Assistance et / ou d'Assurance choisi(s) et clique sur l'icône « Confirmer » pour valider sa commande ;
- **5^{ème} étape** : « Paiement » : l'Utilisateur choisi son mode de paiement, paye sa commande en renseignant ses coordonnées bancaires (autorisation de prélèvement automatique ou numéro de carte bancaire) et clique sur l'icône « Valider » pour confirmer sa commande.
- **6^{ème} étape** : « Confirmation » : l'Utilisateur visualise la confirmation de sa demande de souscription qui rappelle le type de contrat demandé, l'adresse de couverture à couvrir, ainsi que l'adresse e-mail communiquée par l'utilisateur permettant de réceptionner par courrier électronique la confirmation de demande de souscription.

Le Contrat d'Assistance et / ou d'Assurance est réputé conclu dès que HomeServe valide la demande de souscription au(x) Contrat(s) d'Assistance et / ou d'Assurance formulé par l'Utilisateur.

L'acceptation de l'Utilisateur devenu Souscripteur ne pourra être ultérieurement remise en cause sauf dans le cadre de l'exercice de son droit de renonciation (Article 13).

Article 7. Accusé de réception de la souscription

HomeServe fera son possible pour adresser à l'Assuré un courrier électronique lui accusant réception de sa souscription dans un délai maximum de 24 heures.

Cette confirmation électronique retracera les caractéristiques essentielles de la Souscription du ou des Contrats d'Assistance et / ou d'Assurance.

Le contenu de cette confirmation de Souscription est archivé par HomeServe.

La confirmation est considérée comme valant preuve de la commande du Souscripteur à la présente transaction et de sa date. La confirmation est distincte du courrier postal envoyé postérieurement qui indique les dates d'effet et de couverture du Contrat d'assistance et/ ou d'Assurance (Article 12).

Article 8. Langue de rédaction

La langue applicable aux présentes Conditions Générales de Vente est la langue française.

Article 9. Loi applicable

La loi française régit les présentes Conditions Générales de Vente et les Contrats d'Assistance et / ou d'Assurance proposés à la souscription.

Article 10. Sécurisation

Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation pour toute demande souscription.

Un procédé de clé de cryptage asymétrique a été adopté pour le paiement en ligne par prélèvement automatique, les données sensibles telles que les coordonnées bancaires sont cryptées dès la saisie.

Pour les demandes de souscriptions par carte bancaire, la saisie des données de la carte de paiement est effectuée sur la plateforme sécurisée Mercanet, service de paiement sécurisé sur Internet de BNP Paribas, pour le compte de HomeServe.

Les données enregistrées sur la plateforme de paiement sécurisée pour le compte de HomeServe constituent la preuve de l'ensemble des souscriptions passées entre HomeServe et les Souscripteurs.

Article 11. Protection des données personnelles

Les informations et données concernant le Souscripteur et le Domicile assuré sont nécessaires à la commande et aux relations commerciales entre le Souscripteur et HomeServe.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Souscripteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Il lui suffit d'écrire à HomeServe, 9 rue Anna Marly - CS 80510 - 69365 Lyon Cedex 07 en précisant son nom, prénom, email et si possible sa référence client.

Les informations communiquées dans le cadre de la souscription ne sont pas diffusées à des tiers sauf :

- dans le cadre du traitement de la souscription, certaines données sont communiquées aux partenaires de HomeServe pour la bonne gestion du contrat souscrit ;
- dans le cadre de la lutte contre la fraude ; en cas de fraude ou de tentative de fraude de la part de tout Utilisateurs, les données personnelles les concernant peuvent être communiquées à la justice ou à d'autres sociétés ou organismes impliquées dans la lutte contre la fraude bancaire.

Par ailleurs, HomeServe informe le Souscripteur que toute personne peut s'opposer aux démarchages téléphoniques, effectués par une entreprise dont il n'est pas client, en s'inscrivant auprès de Bloctel (<http://www.bloctel.gouv.fr>) une liste gratuite d'opposition aux appels commerciaux.

Article 12. Date de début/d'effet du contrat

La date de commande est distincte de celle de début du contrat.

La date de début de contrat sera communiquée par courrier postal après validation du dossier de souscription par HomeServe.

Le délai de carence de 28 jours débute à compter de la date d'effet du Contrat.

Article 13. Droit de renonciation

Le Souscripteur dispose d'un droit de renonciation après avoir souscrit, sans avoir à justifier de motifs ni de pénalités. Le Souscripteur dispose d'un délai de 28 jours à compter de la date d'effet du Contrat pour exercer ce droit.

Pour exercer son droit de renonciation, le Souscripteur adressera une lettre à l'adresse suivante ; HomeServe, 9 rue Anna Marly - CS 80510 - 69365 Lyon Cedex 07, selon le modèle ci-après :

« Je déclare renoncer au Contrat d'assistance [nom du Contrat] n° [du Contrat] souscrit le [date de souscription].

Date et signature du Souscripteur ».

Si le Souscripteur exerce son droit de renonciation dans le délai précité, HomeServe s'engage à lui rembourser le montant de la prime perçue.

Article 14. Durée du Contrat d'assistance et d'Assurance

Le Contrat d'Assistance et / ou d'Assurance est souscrit pour une durée de douze mois renouvelable annuellement par tacite reconduction.

Article 15. Archivage du Contrat d'Assistance et d'Assurance

Conformément aux dispositions de l'article L.134-2 du Code de la consommation, pour les contrats dont le montant de la prime annuelle est supérieur à 120 €, HomeServe, procède à l'archivage du contrat pendant une durée de 10 ans à compter de la souscription du contrat et en garantit à tout moment l'accès au Souscripteur si ce dernier en fait la demande.

Article 16. Traitement des réclamations

En cas de réclamation, le Souscripteur peut contacter le Service Clients de HomeServe au 01 70 82 17 59. Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante, le Souscripteur peut écrire à HomeServe par lettre simple à : HomeServe - Service Réclamations - TSA 82111 - 69303 Lyon Cedex 07. Si, après avoir épuisé les voies de recours auprès des services de HomeServe, la réponse apportée n'est toujours pas satisfaisante, le Souscripteur a la possibilité de saisir le médiateur en adressant sa 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, la Commission Européenne met à disposition une plateforme de résolution des différends, en ligne, accessible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Article 17. Règlement des litiges

Tout litige relatif à la souscription en ligne d'un Contrat d'Assistance et / ou d'Assurance n'ayant pu faire l'objet d'une résolution amiable sera porté devant la juridiction compétente.