

Conditions Contractuelles

Contrat d'Assistance Tranquillité Gaz Appartement

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.

Appartement : logement constitué des pièces destinées à l'habitation et situé dans un immeuble collectif, dont Vous êtes propriétaire ou locataire, situé en France Métropolitaine, accessible 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, les gîtes et les locaux ou parties de l'habitation à usage locatif, professionnel ou commercial ne sont pas considérés comme un **Appartement** ou faisant partie de l'**Appartement**. Toute annexe telle qu'une cave ou un garage n'est pas considérée comme faisant partie de l'**Appartement**.

Si vous utilisez une partie de l'**Appartement** pour un usage professionnel ou commercial, les parties à usage domestique de votre **Appartement** seront couvertes 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.

Canalisations d'alimentation de gaz : canalisations de gaz privatives, à usage non collectif, situées après compteur, à l'intérieur de votre **Appartement**.

Diagnostic gaz : prestation telle que définie à l'article 2.3.2.

Diagnosticheur : entreprise certifiée qui est dépêchée par Nous pour réaliser le **Diagnostic gaz**.

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

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

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 du plafond prévu par le Contrat.

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

Robinets d'arrêt : robinets placés sur une **Canalisation d'alimentation de gaz** pour permettre la coupure de l'alimentation en gaz.

Sinistre : fuite de gaz, d'origine accidentelle, pouvant faire l'objet d'une intervention.

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.orient.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 TRANQUILLITE GAZ APPARTEMENT

2.1. Qui peut souscrire ?

Tous les particuliers habitant en **Appartement** alimenté en gaz naturel.

2.2. Quels sont les Éléments Couverts par le Contrat ?

- Les **Canalisations d'alimentation de gaz** ;
- Le flexible de raccordement des appareils alimentés en gaz si la date de péremption de celui-ci n'est pas dépassée ;
- Les **Robinets d'arrêt** de branchement du gaz et de raccordement des appareils alimentés en gaz (y compris les Robinets à Obturation Automatique Intégrée - ROAI).

2.3. Quelles sont les prestations prises en charge ?

2.3.1. Réparations fuites de gaz

La réparation d'une fuite sur un **Élément Couvert**, y compris la recherche de fuite si nécessaire.

2.3.2. Diagnostic gaz

Un **Diagnostic gaz** réalisé par un **Diagnosticheur** et visant à contrôler sous sa responsabilité, conformément au référentiel NF P 45-500, la sécurité de l'installation intérieure de gaz de votre **Appartement** (tuyauterie fixe, organe de coupure, ventilation...).

2.4. Quels sont les plafonds de couverture ?

2.4.1. Réparations fuites de gaz

Après expiration du Délai de carence, un nombre illimité d'**Interventions** plafonnées à 2 000 € TTC chacune.

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. Seule la réparation des **Éléments 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.

2.4.2. Diagnostic gaz

Après expiration du Délai de carence, un **Diagnostic gaz** tous les trois ans.

2.5. Les réparations sont-elles garanties ?

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

2.6. Quelles sont les exclusions particulières du Contrat ?

Les flexibles de raccordement aux bouteilles de gaz.

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. COMMENT METTRE EN OEUVRE LES PRESTATIONS ?

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

Seuls les **Interventions** et les **Diagnostics gaz** organisés par Nous ou par un tiers avec notre accord préalable peuvent être pris en charge dans le cadre du présent Contrat.

Pour qu'un **Sinistre** ou un **Diagnostic gaz** 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**, nous n'organiserons son **Intervention** qu'après la coupure effective du gaz par votre distributeur à votre demande. Par ailleurs, le lieu des travaux ou du **Diagnostic gaz** doit être sécurisé, accessible et dégagé.

Dans le cadre du **Diagnostic gaz**, l'intervention du **Diagnosticheur** se fera dans les conditions qui Vous seront communiquées par ce dernier préalablement à son intervention.

3.2. Que faire en cas de Sinistre ?

a) Dans le cas d'une suspicion de fuite de gaz, et avant toute Intervention, Vous devez impérativement et immédiatement fermer votre Robinet d'arrêt et contacter votre distributeur de gaz pour qu'il procède à la coupure de l'alimentation générale et à la mise en sécurité de votre installation.

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 **Eléments Couverts**.

S'il s'avère lors de l'**Intervention** qu'il ne s'agit pas d'un **Sinistre** sur un **Elément 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 de la fuite.

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. Comment bénéficier d'un Diagnostic gaz ?

a) Pour une demande de **Diagnostic gaz**, Vous devez appeler **impérativement** notre ligne d'assistance dont le numéro figure sur votre Contrat.

b) Nous vérifierons avec Vous que Vous n'avez pas déjà bénéficié d'un **Diagnostic gaz** dans le cadre du Contrat, dans les trois années précédant votre demande.

c) Un rendez-vous est fixé d'un commun accord entre Vous et le **Diagnosticheur** entre le lundi et le vendredi de 8h00 à 18h00 et hors jours fériés.

d) Lors de la venue du **Diagnosticheur**, celui-ci procède au **Diagnostic gaz**. A l'issue du contrôle, le **Diagnosticheur** vous adresse un rapport écrit et un bilan détaillé de son intervention et vous informe des éventuels défauts constatés. Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, en cas de danger grave et immédiat, le **Diagnosticheur** peut immédiatement couper l'alimentation générale de gaz.

3.4. 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.

3.5. 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 prestations : date à partir de laquelle Vous pouvez bénéficier d'une **Intervention** ou d'un **Diagnostic gaz**, après expiration du Délai de carence.

4.4. Délai de carence : période pendant laquelle Vous ne pourrez pas bénéficier d'une **Intervention** ou d'un **Diagnostic gaz** 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.

Toute demande d'**Intervention** ou de **Diagnostic gaz** pendant le délai de renonciation 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 du Contrat

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 anti-

cipée ?

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 maison, 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 : Par Vous lorsque Nous Vous communiquons 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 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** ou de **Diagnostic gaz** réalisé 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 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 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'ac-

cès, sans frais et sans avoir à en justifier, de rectification et d'opposition aux données Vous concernant auprès de HomeServe.

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. 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 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. 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. 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.

5.6. 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.