

La présente convention d'assistance constitue les conditions générales du contrat « Butagaz Citernes Assistance » ci-après dénommé «BUTAGAZ ASSISTANCE», garanties et mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des Assurances, au bénéfice des clients de Butagaz ayant un contrat d'approvisionnement de gaz Propane en citerne pour un usage domestique.

Les garanties « BUTAGAZ ASSISTANCE » sont mises en oeuvre par EUROP ASSISTANCE, dans le cadre d'un contrat d'assistance collectif conclu entre Butagaz et EUROP ASSISTANCE, par l'intermédiaire d'EUROP ASSISTANCE France, Société de courtage d'assurances.

1. Définitions

1.1. BUTAGAZ ASSISTANCE

Par « BUTAGAZ ASSISTANCE », on entend EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des Assurances.

1.2. BÉNÉFICIAIRES

- Le particulier (à l'exclusion de toute personne morale) titulaire d'un contrat d'approvisionnement de gaz en citerne auprès de BUTAGAZ,
- Son conjoint ou concubin, • Ses enfants majeurs de moins de 25 ans, à charge fiscalement, vivant en permanence au domicile principal.

1.3. DOMICILE GARANTI

Le lieu de résidence du bénéficiaire, situé en France métropolitaine, où se trouve la citerne ravitaillée par BUTAGAZ.

1.4. ETENDUE TERRITORIALE

Les prestations d'assistance décrites dans la présente convention d'assistance sont mises en œuvre en France métropolitaine.

2. Prestations d'assistance téléphonique

2.1. HABITATION

«BUTAGAZ ASSISTANCE» recherche les informations destinées à orienter le bénéficiaire dans ses démarches administratives et/ou juridiques exclusivement d'ordre privé, dans le domaine de l'habitat, notamment sur les sujets suivants :

- Assurance habitation /construction- Locations d'habitation (bail, loyer, congés...) - Copropriété- Relations de voisinage- Règlement des Sociétés Civiles Immobilières - Organismes à consulter

Les informations communiquées au bénéficiaire constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la Loi modifiée du 31 décembre 1971. « BUTAGAZ ASSISTANCE » ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des interprétations du bénéficiaire ni de leurs conséquences éventuelles. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, « BUTAGAZ ASSISTANCE » orientera le bénéficiaire vers les organismes ou les professionnels susceptibles de lui répondre.

Dans le cas où des recherches approfondies seraient nécessaires et si « BUTAGAZ ASSISTANCE » ne peut donner immédiatement la réponse, le bénéficiaire est appelé dans les meilleurs délais. Les informations sont communiquées par téléphone exclusivement.

2.2. TRANSACTIONS IMMOBILIERES

- Conseil « BUTAGAZ ASSISTANCE » recherche les informations destinées à orienter le bénéficiaire dans ses démarches administratives et/ou juridiques exclusivement d'ordre privé, dans le domaine de l'immobilier.

- Diagnostic énergétique En cas de vente/mise en location du domicile garanti ou d'achat d'une résidence par le bénéficiaire, « BUTAGAZ ASSISTANCE » recherche le prestataire qui pourra effectuer un diagnostic énergétique légal rapidement. Après accord du bénéficiaire « BUTAGAZ ASSISTANCE » met en relation le bénéficiaire avec le prestataire sélectionné par « BUTAGAZ ASSISTANCE ».

2.3. DEPANNAGE D'URGENCE

L'assistance dépannage est accessible en cas de panne ou de dysfonctionnement :

- d'un appareil électroménager : cuisinière, four, réfrigérateur, congélateur, lave-linge, lave-vaisselle, sèche-linge
- des appareils suivants : chaudière, chauffe-eau, thermostat ou sonde si cela implique le fonctionnement de la chaudière, dans la mesure où ils sont situés dans la résidence où se trouve la citerne ravitaillée par BUTAGAZ.

« BUTAGAZ ASSISTANCE » dépêche un prestataire au domicile garanti et prend en charge l'intégralité de l'intervention (déplacement, main-d'œuvre, pièces) à hauteur de 250 € TTC. L'éventuel dépassement du forfait pris en charge par « BUTAGAZ ASSISTANCE » reste à la charge du bénéficiaire qui règle dans ce cas le prestataire directement.

Le prestataire effectue la réparation dans la mesure :

- où celle-ci relève de son domaine de compétence
- de la possibilité de l'existence sur le marché des pièces détachées indispensables à la réparation.

Dans le cas contraire, le prestataire établira, le cas échéant, un diagnostic de la panne

ou du dysfonctionnement et orientera le bénéficiaire vers des spécialistes.

3. Obligations des bénéficiaires en cas de demande d'assistance

Pour permettre à « BUTAGAZ ASSISTANCE » d'intervenir, il est impératif :- d'appeler sans attendre au numéro de téléphone 0 810 716 302 (coût d'un appel local),- d'obtenir l'accord préalable de « BUTAGAZ ASSISTANCE » avant d'engager toute dépense,- de communiquer à « BUTAGAZ ASSISTANCE » son numéro de matricule client et le lieu du domicile garanti.

4. Prise d'effet et durée de validité des garanties

Les garanties « BUTAGAZ ASSISTANCE » sont valables du 01/01/2014 au 31/12/2015. Elles seront ensuite renouvelées par tacite reconduction par période de 1 an. Elles sont échues en cas de cessation de votre contrat « gaz en citerne ». En cas de résiliation du contrat entre BUTAGAZ et EUROP ASSISTANCE, les garanties cesseront à compter du 31 décembre de l'année pendant laquelle la résiliation est intervenue.

5. Exclusions et circonstances particulières

Ne donnent pas lieu à l'intervention et/ou à la prise en charge de « BUTAGAZ ASSISTANCE » :

- Les actes intentionnels ou dolosifs et leurs conséquences,- Les frais engagés sans l'accord préalable de « BUTAGAZ ASSISTANCE »,
- tout événement ou prestation non prévu par la présente convention d'assistance.

6. Cas de force majeure

Le service «BUTAGAZ ASSISTANCE» ne peut être tenu pour responsable des manquements à l'exécution des prestations résultant de cas de forces majeures ou d'événements tels que : instabilité politique notoire, acte de terrorisme, guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, catastrophes naturelles, représailles, restriction à la libre circulation, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique, et autres cas fortuits, ni des empêchements dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

7. Prescription

Conformément aux termes de l'article 114-1 du Code des Assurances, toute action découlant de la présente convention est prescrite dans le délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

8. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 61 rue Taitbout - 75009 PARIS.