

ASSURANCE DEPANNAGE DOMICILE

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : EUROP ASSISTANCE SA

Produit : AvoCotés Dépannage d'Urgence



Société Anonyme dont le siège social est situé 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, et agréée par l'Autorité de Surveillance française (ACPR, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris cedex 09, France) sous le numéro 4021295.

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation pré contractuelle et contractuelle.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Le contrat Avocotés Dépannage d'urgence a pour objectif de garantir des prestations de dépannages d'urgence à l'assuré durant une année. C'est une assurance facultative comportant six variantes.



Qu'est-ce qui est assuré ?

✓ Dans la formule Essentielle

- Dépannage gaz, électricité et/ou plomberie : prise en charge du déplacement, main d'oeuvre et pièces, jusqu'à 200€ maximum.

✓ Dans la formule Confort

- Dépannage gaz, électricité et/ou plomberie : prise en charge du déplacement, main d'oeuvre et pièces
- Dépannage serrurerie/vitrierie : recherche et organisation de l'intervention du prestataire

Pour ces prestations : prise en charge du déplacement, main d'oeuvre et pièces, jusqu'à de 500€ maximum.

✓ Dans la formule Premium

- Dépannage gaz, électricité et/ou plomberie : prise en charge du déplacement, main d'oeuvre et pièces
- Dépannage serrurerie/vitrierie : recherche et organisation de l'intervention du prestataire
- Dépannage chaudière / chauffe-eau/ ballon d'eau chaude : recherche et organisation de l'intervention du prestataire

Pour ces prestations : prise en charge du déplacement, main d'oeuvre et pièces, jusqu'à 1000€ maximum.

✓ Dans la formule Essentielle Plus

Les garanties de la formule Essentielle, ainsi que, pour les maisons individuelles:

- Dépannage installation de plomberie extérieure : engorgement et fuite d'eau, prise en charge du déplacement, main d'oeuvre et pièces, jusqu'à 2000€ maximum
- Garantie d'assurance perte d'eau : prise en charge du coût de la perte d'eau sur installation de plomberie extérieure jusqu'à 150€ maximum

✓ Dans la formule Confort Plus

Les garanties de la formule Confort, ainsi que, pour les maisons individuelles :

- Dépannage installation de plomberie extérieure : engorgement et fuite d'eau, prise en charge du déplacement, main d'oeuvre et pièces, jusqu'à 2000€ maximum
- Garantie d'assurance perte d'eau : prise en charge du coût de la perte d'eau sur installation de plomberie extérieure jusqu'à 150€ maximum

✓ Dans la formule Premium Plus

Les garanties de la formule Premium, ainsi que, pour les maisons individuelles :

- Dépannage installation de plomberie extérieure : engorgement et fuite d'eau, prise en charge du déplacement, main d'oeuvre et pièces, jusqu'à 2000€ maximum
- Garantie d'assurance perte d'eau : prise en charge du coût de la perte d'eau sur installation de plomberie extérieure jusqu'à 150€ maximum



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

Principales restrictions :

Les interventions sont uniquement possibles lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- ✗ L'événement qui amène à fournir la prestation demeurerait inconnu de l'assuré au moment de l'adhésion du contrat
- ✗ L'entretien annuel de la chaudière a été réalisé
- ✗ Les mesures de sécurité contre le gel ont été respectées
- ✗ Le nombre d'interventions est limité à 2 par an

Restrictions pour l'application des garanties « Dépannage installation de plomberie extérieure » et « Assurance perte d'eau » :

Ne sont pas assurés :

- ✗ La recherche et le constat d'une fuite d'eau sur l'installation de plomberie extérieure.
- ✗ Les frais d'abonnement, raccordement et branchement, taxes et droits autres que ceux directement attachés à la consommation d'eau
- ✗ La taxe ou surtaxe au titre de l'assainissement

Restrictions pour l'application de la garantie « Installation de plomberie intérieure » :

- ✗ Les canalisations situées entre le compteur d'eau et le robinet d'arrêt général intérieur ou la pénétration de la canalisation dans le bâti ne sont pas assurées.



Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

Principales exclusions :

- ! Les conséquences d'une erreur de manipulation ou de branchement de votre part, de l'usage d'un combustible non approprié,
- ! Les conséquences d'une installation, d'un consommable ou d'une utilisation non conforme aux prescriptions du constructeur, d'un défaut d'entretien ou de nettoyage, de travaux effectués par un non-professionnel, de branchements électriques provisoires,
- ! Les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que le prestataire missionné par Europ Assistance ou sans l'accord d'Europ Assistance,
- ! Toutes prestations et tous frais non expressément garantis par le contrat signé ou concernant des installations non garanties, Les installations du ressort d'une copropriété,
- ! Les frais découlant des dommages rendus nécessaires pour mettre en oeuvre la prestation d'assistance,
- ! Les accessoires tels que câble d'alimentation, les pièces de caoutchouc, les pièces en verre ou en plastique, chapeau de brûleur, les pièces de présentation et esthétiques n'entravant pas le bon fonctionnement de l'appareil, les consommables tels que fusibles et ampoules,
- ! Les conséquences d'évènements climatiques,
- ! Les dysfonctionnements répétitifs de même nature et sur la même partie d'installation survenus dans la résidence à la suite de la première intervention d'Europ Assistance,
- ! Les conséquences d'un acte intentionnel de la part de l'assuré,
- ! Les frais engagés sans l'accord de l'assureur,
- ! Les frais non justifiés par des documents originaux,
- ! En cas de fausse déclaration ou de déclaration frauduleuse, l'assuré est déchu de son droit à assistance.

Exclusions spécifiques à la prestation « Dépannage plomberie » :

- ! Les fuites d'eau ou engorgements sur les installations intérieures de plomberie nécessitant des travaux de terrassement ou de démontage,
- ! Le remplacement des pompes, des réducteurs de pression, des détendeurs et des adoucisseurs d'eau ainsi que les frais en découlant,
- ! Le remplacement de la robinetterie, des flexibles et des joints d'étanchéité d'appareillages sanitaires ainsi que les frais en découlant,
- ! La recherche d'une fuite d'eau sans écoulement visible, ainsi que les frais en découlant.

Exclusions spécifiques à la prestation « Dépannage chaudière, chauffe-eau, ballon d'eau chaude » :

- ! Les pannes de chaudière à gaz provoquées par son embouage et/ou son entartrage,
- ! Les interventions sur les éléments de carrosserie, thermostat d'ambiance de la chaudière, du chauffe-eau ou du ballon d'eau chaude, le châssis, le dossier, ainsi que les frais en découlant.

Les exclusions propres à chacune des garanties ou prestation :

- ! Chaque garantie comporte des exclusions telles qu'indiquées de manière exhaustive dans les Dispositions Générales.



Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ Les prestations d'assistance s'appliquent en France métropolitaine.



Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie :

- **Lors de la souscription du contrat**
 - Déclarer de manière exacte et sincère toutes les informations nécessaires à la souscription
- **Pendant la durée du contrat**
 - Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au contrat
 - Effectuer l'entretien annuel de la chaudière
 - Respecter les mesures de sécurité
- **En cas de sinistre**
 - Obtenir l'accord préalable de l'assureur avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense



Quand et comment effectuer les paiements ?

- La cotisation est payable mensuellement, à la date et selon les modalités indiquées sur le Certificat d'adhésion.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

- Le contrat prend effet à la date indiquée sur le Certificat d'adhésion.
- Il est conclu pour une durée d'une année et se renouvelle tacitement par périodes d'un an.



Comment puis-je résilier le contrat ?

- **Modalités de rétractation en cas de vente à distance :**
 - L'assuré dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer sans avoir à se justifier, ni à supporter de pénalités.
 - Le délai de rétractation court à partir de la date de conclusion du contrat figurant sur le Certificat d'adhésion.
- **Modalités de résiliation :**
 - La résiliation peut être demandée à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception, et prend effet à la date d'échéance mensuelle qui suit la réception de la lettre.
 - La résiliation peut également être demandée par l'assuré ou ses ayants-droit : en cas de déménagement, de vente ou destruction complète de la résidence ou en cas de décès de l'assuré.

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT COLLECTIF D'ASSISTANCE À ADHÉSION FACULTATIVE DÉNOMMÉ "AVOCOTÉS DÉPANNAGE D'URGENCE" :

(QN2, QN3, QN4, QN5, QN6, QN7)

- souscrit et présenté par ADLP Assurances, Société par Actions Simplifiée au capital de 2 153 170 €, société de courtage d'assurance immatriculée à l'ORIAS sous le n°14001699 (www.orias.fr) et au RCS de Bobigny sous le n°799 342 118, dont le siège social est sis 3 rue Henri Rol-Tanguy 93100 Montreuil, en qualité de Souscripteur,
- dont le risque est garanti par EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital de 48 123 637 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, sise 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, en qualité d'assureur.

EUROP ASSISTANCE délègue la gestion de l'adhésion, du paiement des cotisations, de la renonciation et de la résiliation de l'adhésion à ADLP Assurances.

PRÉAMBULE

Le contrat d'assistance collectif à adhésion facultative dénommé "AvoCotés Dépannage d'urgence" garanti par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des assurances, est composé des documents suivants :

- les présentes conditions générales précisant le contenu, conditions et modalités d'exécution des prestations d'assistance ainsi que les exclusions y afférentes ;
- le certificat d'adhésion retraçant les éléments personnels du contrat de l'Adhèrent et ses garanties souscrites.

Le contrat d'assistance collectif est proposé par ADLP Assurances à des personnes physiques résidant en France métropolitaine.

Le présent contrat est régi par le droit français.

1. GÉNÉRALITÉS

1.1. Objet

Le présent contrat d'assistance "AvoCotés Dépannage d'urgence" a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et de l'Adhèrent défini ci-après.

1.2. Définitions des personnes intervenant au titre du contrat

1.2.1. Nous

Désigne EUROP ASSISTANCE, société anonyme au capital de 48 123 637 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, sise 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris.

1.2.2. Adhèrent

Désigne la personne physique majeure résidant en France métropolitaine ayant adhéré au contrat collectif d'assistance "AvoCotés Dépannage d'urgence" et qui s'engage, notamment, à payer la cotisation due à ce titre.

Dans la présente convention d'assistance l'Adhèrent est désigné par le terme "Vous".

1.3. Définitions des notions utilisées dans le contrat

1.3.1. Canalisation de gaz intérieure

Désigne les équipements privatifs, situés en aval de la vanne d'arrêt général extérieure ou dans le cas des maisons individuelles n'en étant pas équipées, à partir du point de pénétration de la canalisation dans le mur de façade ou de la sortie plancher, dont l'Adhèrent est responsable, compris dans les limites de sa Résidence.

1.3.2. Chaudière

Désigne la chaudière électrique, à gaz ou au fioul, installée au sol ou au mur, à usage domestique, située dans la Résidence, accessible et d'une puissance inférieure à 70 kW, justifiant d'un certificat de conformité et qui n'est plus couverte par la garantie du constructeur.

1.3.3. Chauffe-eau et Ballon d'eau chaude

Désigne l'appareil à usage domestique, individuel et privé, fixé au sol ou au mur, de production d'eau chaude, par le gaz, l'électricité, l'énergie solaire ou certains combustibles tels le charbon, le bois ou le mazout.

1.3.4. Résidence

Désigne, selon le type de garantie, la maison individuelle ou l'appartement à usage

non commercial dont l'Adhèrent est propriétaire ou locataire, situé en France Métropolitaine, pour lequel a été souscrit le contrat d'assistance auprès d'ADLP Assurances, tel que mentionné sur le certificat d'adhésion. Un contrat d'assistance ne s'applique qu'à une seule adresse de résidence.

1.3.5. Engorgement

Désigne l'obstruction totale de l'évacuation des eaux usées dans l'Installation de plomberie intérieure.

1.3.6. Fuite d'eau

Désigne l'écoulement d'eau accidentel, survenu de manière fortuite ou imprévue, à débit constant sur l'Installation de plomberie intérieure.

1.3.7. Fuite de gaz

Désigne la fuite de gaz d'origine accidentelle, survenant de façon fortuite ou imprévue, sur une Canalisation de gaz intérieure. Sont couvertes, au titre du présent contrat, les fuites de gaz suivantes :

- fuite sur les canalisations privatives d'alimentation en gaz intérieures ;
- fuite sur le flexible de raccordement des appareils alimentés en gaz si la date de péremption de celui-ci n'est pas dépassée et s'il répond aux normes en vigueur ;
- fuite sur robinet d'arrêt (joint inclus) du branchement de gaz ;
- fuite sur robinet d'arrêt (joint inclus) de raccordement des appareils de cuisson au gaz ;
- fuite sur robinet d'arrêt (joint inclus) de raccordement des appareils de chauffage au gaz ;
- fuite sur détendeurs et vannes.

1.3.8. Installation électrique intérieure

Désigne l'installation individuelle privative d'électricité située dans la Résidence et destinée à un usage privé. Les points limites de l'installation individuelle privative d'électricité de l'Adhèrent où le service de "AvoCotés Dépannage d'urgence" est assuré se situe à l'aval du branchement, aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office.

1.3.9. Installation de plomberie intérieure

Désigne l'installation individuelle privative de plomberie située dans la Résidence et destinée à un usage privé. Les points limites de l'installation individuelle privative de plomberie de l'Adhèrent où le service "AvoCotés Dépannage d'urgence" est assuré se situent à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur ou, dans le cas des maisons individuelles n'en n'étant pas équipées, à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur de façade de la maison ou de la sortie de plancher.

Sont donc exclues de la couverture d'assistance, les canalisations situées entre le compteur d'eau et le robinet d'arrêt général intérieur ou la pénétration de la canalisation dans le bâti.

1.3.10. Installation de plomberie extérieure (Maison individuelle exclusivement)

Désigne, pour une maison individuelle exclusivement, l'installation individuelle privative de plomberie située à l'extérieur de la Résidence et destinée à un usage personnel. Les points limites de l'installation individuelle privative de plomberie de l'Adhèrent se situent après le compteur du service des eaux (entre le compteur du service des eaux et le mur extérieur de la Résidence).

1.3.11. Panne de Chaudière ou du Chauffe-eau ou du Ballon d'eau chaude

Désigne l'incident technique accidentel, survenu de manière imprévue, provoquant l'interruption totale ou partielle du fonctionnement de la Chaudière, du Chauffe-eau ou du Ballon d'eau chaude, ou leur fonctionnement non sécurisé.

1.3.12. Panne d'électricité

Désigne le dysfonctionnement accidentel, survenu de manière imprévue sur l'Installation électrique intérieure, provoquant une interruption totale ou partielle de fourniture en électricité.

1.3.13. Sinistre de serrurerie

Désigne :

- soit la perte, le vol, le bris des clés, le dysfonctionnement de la serrure rendant impossible l'ouverture ou la fermeture de la porte d'entrée principale de la Résidence ;
- soit, en cas de porte d'entrée principale claquée, les clés de l'Adhèrent restées à l'intérieur de la Résidence.
- soit le dysfonctionnement de serrure causé par un cambriolage ou une tentative d'effraction de la Résidence assurée, empêchant l'accès ou la fermeture de sa porte d'entrée principale.

1.3.14. Sinistre de vitrerie

Désigne le bris accidentel de la vitrerie d'une fenêtre, de baies vitrées, d'une porte-fenêtre ou d'une porte d'entrée donnant accès à l'extérieur de la Résidence.

1.4. Définitions spécifiques à la garantie "Perte d'eau"

1.4.1. Consommation moyenne du volume d'eau

Désigne le coût moyen du volume d'eau consommé dans la Résidence. La Consommation moyenne du volume d'eau est établie par la moyenne du coût des factures périodique du fournisseur d'eau de la Résidence des 36 derniers mois avant la date présumée de la Fuite d'eau ou, à défaut, de l'ensemble de vos factures si l'Adhèrent est propriétaire de la Résidence depuis moins de 36 mois.

$$\text{Consommation moyenne du volume d'eau} = \frac{\text{coût total des factures des (y)* derniers mois}}{(y)*}$$

*(y) = nombre de mois

En l'absence de facture antérieure à la date de survenance de la Fuite d'eau, la consommation estimée moyenne périodique (selon périodicité de facturation) sera calculée sur la base du volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de la Résidence dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

1.4.2. Consommation anormale du volume d'eau

Désigne le coût de la dernière facture d'eau périodique émanant du fournisseur d'eau de la Résidence suivant la date de survenance de la Fuite d'eau et correspondant, au moins, à 1,5 fois la Consommation moyenne du volume d'eau.

$$\text{Consommation anormale du volume d'eau} = 1,5 \times \text{Consommation moyenne du volume d'eau}$$

1.4.3. Coût de la Perte d'eau anormale

Désigne le coût du volume d'eau perdu à la suite d'une Fuite d'eau sur votre installation de plomberie extérieure. Le Coût de la Perte d'eau anormale correspond à la différence positive entre la Consommation anormale du volume d'eau et la Consommation moyenne du volume d'eau.

$$\text{Coût de la Perte d'eau anormale} = \text{Consommation anormale du volume d'eau} - \text{Consommation moyenne du volume d'eau}$$

Sont exclus :

- les frais d'abonnement, raccordement et branchement, taxes et droits autres que ceux directement attachés à la consommation d'eau,
- la taxe ou surtaxe au titre de l'assainissement.

2. CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DU CONTRAT D'ASSISTANCE "AVOCOTÉS DÉPANNAGE D'URGENCE"

2.1. Conditions d'application

Nous intervenons à la condition expresse que l'événement qui nous amène à fournir la prestation demeurerait inconnu de l'Adhèrent au moment de l'adhésion au présent contrat.

Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels Nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale.

2.2. Etendue territoriale

Les prestations d'assistance du présent contrat s'appliquent en France métropolitaine.

2.3. Nombre de sinistres

Le contrat s'applique dans la limite de 2 sinistres par année d'assurance (période comprise entre 2 échéances annuelles du contrat).

3. MODALITÉS D'INTERVENTION

Au préalable, il est impératif, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tout problème relevant de leurs compétences.

Ensuite, si Vous avez besoin d'assistance, Vous devez, dans le cadre de votre contrat d'assistance "AvoCotés Dépannage d'urgence" :

1. Nous appeler sans attendre au n° de téléphone : **01.41.85.22.81 (7j/7 et 24h/24)**

Afin de Nous permettre d'intervenir, Nous Vous recommandons de préparer votre appel.

Nous Vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- le numéro de téléphone où l'on peut Vous joindre,
- votre numéro de contrat d'assistance "AvoCotés Dépannage d'urgence"

2. **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
3. Vous conformer aux solutions que Nous préconisons,
4. Nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit.

Un remboursement a posteriori pourra être accordé, à titre exceptionnel, sous réserve que les frais aient été engagés avec notre accord préalable et sur présentation des factures originales.

Nous nous réservons le droit de Vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tel que notamment, la facture d'achat du bien garanti, le justificatif de domicile).

Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

4. LES FORMULES

Formules	Essentielle QN2	Confort QN3	Premium QN4	Essentielle Plus QN5	Confort Plus QN6	Premium Plus QN7
Garanties						
Dépannage gaz, électricité et/ou plomberie	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dépannage serrurerie / vitrerie	✗	✓	✓	✗	✓	✓
Dépannage Chaudière / Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude	✗	✗	✓	✗	✗	✓
Dépannage Installation de plomberie extérieure + garantie d'assurance perte d'eau	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Prise en charge						
Déplacement / Main d'œuvre / Pièces	200 €	500 €	1000 €	200 €	500 €	1000 €
Déplacement / Main d'œuvre / Pièces canalisations extérieures	/	/	/	2000 €	2000 €	2000 €
Remboursement surconsommation d'eau	/	/	/	150 €	150 €	150 €

5. PRESTATIONS D'ASSISTANCE DANS LA RÉSIDENCE

Dans le cas d'une suspicion de fuite de gaz, et avant toute intervention, Vous devez impérativement et immédiatement contacter le n° d'appel Sécurité de votre fournisseur de gaz et suivre les recommandations pour la mise en sécurité de votre installation.

5.1. Conditions préalables à la mise en œuvre des prestations

5.1.1. Entretien annuel de la Chaudière

Pour toute demande d'intervention sur une Chaudière, Vous devrez justifier de la réalisation effective, durant les 12 derniers mois, de la visite d'entretien annuel obligatoire et du ramonage de la cheminée de la Chaudière par un technicien qualifié.

Si la dernière visite d'entretien annuel obligatoire et/ou le ramonage de la Chaudière datent de plus de 12 mois, l'intervention ne pourra avoir lieu tant que ceux-ci n'auront pas été réalisés.

5.1.2. Mesures de sécurité contre le gel à respecter

En période de froid, notamment entre le 15 novembre et le 30 avril, si Vous envisagez de laisser la Résidence inoccupée pendant plus de 3 jours consécutifs, sans chauffage, Vous devez, au préalable :

- vidanger vos installations de chauffage central, sauf si elles sont protégées par un produit antigel ou un fil chauffant antigel,
- fermer le robinet d'alimentation générale.

5.2. Dépannage gaz, électricité ou plomberie

Pour toutes les formules, en cas de :

- Fuite de gaz survenue sur une Canalisation de gaz intérieure,
- Panne d'électricité survenue sur votre Installation électrique intérieure,
- Engorgement,
- Fuite d'eau survenue sur votre Installation de plomberie intérieure,

Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement possible dans votre Résidence. Nous Vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, Nous le dépêchons dans votre Résidence.

Nous prenons en charge les frais de l'intervention du prestataire (déplacement, main d'œuvre et pièces éventuelles) à hauteur des montants indiqués dans le tableau ci-dessus.

Le coût relatif au dépassement des montants visés ci-dessus et/ou le coût des réparations supplémentaires, le cas échéant, restent à votre charge.

5.3. Dépannage serrurerie / vitrerie

Pour les formules Confort (QN3), Premium (QN4), Confort Plus (QN6) et Premium Plus (QN7), en cas de Sinistre de serrurerie ou de Sinistre de vitrerie, Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement possible dans votre Résidence. Nous Vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, Nous le dépêchons dans votre Résidence.

Nous prenons en charge les frais de l'intervention du prestataire (déplacement, main d'œuvre et pièces éventuelles) à hauteur des montants indiqués dans le tableau ci-dessus.

Le coût relatif au dépassement des montants visés ci-dessus et/ou le coût des réparations supplémentaires, le cas échéant, restent à votre charge.

5.4. Dépannage Chaudière / Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude

Pour la formule Premium (QN4) et Premium Plus (QN7), en cas de Panne de Chaudière ou du Chauffe-eau ou du Ballon d'eau chaude, Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement possible dans votre Résidence. Nous Vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, Nous le dépêchons dans votre Résidence.

Nous prenons en charge les frais de l'intervention du prestataire (déplacement, main d'œuvre et pièces éventuelles) à hauteur des montants indiqués dans le tableau ci-dessus.

Le coût relatif au dépassement des montants visés ci-dessus et/ou le coût des réparations supplémentaires, le cas échéant, restent à votre charge.

5.5. Dépannage sur une Installation de plomberie extérieure

Pour les formules Essentielle Plus (QN5), Confort Plus (QN6) et Premium Plus (QN7), en cas de :

- Engorgement dans l'Installation de plomberie extérieure,
- Fuite d'eau survenue sur votre Installation de plomberie extérieure,

Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement possible à votre Résidence. Nous Vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, Nous le dépêchons à votre Résidence.

Nous prenons en charge les frais de l'intervention du prestataire (déplacement, main d'œuvre et pièces éventuelles) à hauteur des montants indiqués dans le tableau ci-dessus.

Le coût relatif au dépassement des montants visés ci-dessus et/ou le coût des réparations supplémentaires, le cas échéant, restent à votre charge.

6. GARANTIE D'ASSURANCE PERTE D'EAU (MAISON INDIVIDUELLE EXCLUSIVEMENT)

6.1. Objet de la garantie

Pour les formules Essentielle Plus (QN5), Confort Plus (QN6) et Premium Plus (QN7), la garantie "Assurance perte d'eau" a pour objet de vous rembourser le Coût de la Perte d'eau anormale jusqu'à concurrence de 150 Euros (TTC) par sinistre, en cas de Fuite d'eau sur votre Installation de plomberie extérieure constatée par le prestataire que Nous aurons missionné à votre Résidence à votre demande.

Seule la Consommation anormale du volume d'eau consommée à des fins strictement domestiques et privées, consécutive à une Fuite d'eau sur l'Installation de plomberie extérieure ouvre le droit à la garantie dans les conditions définies ci-après.

6.2. Condition préalable pour l'application de la garantie : recherche et constat d'une Fuite d'eau sur l'Installation de plomberie extérieure

En cas de Consommation anormale du volume d'eau, Nous recherchons, à votre demande, le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement possible dans votre Résidence afin de rechercher l'existence d'une Fuite d'eau sur l'Installation de plomberie extérieure. Nous Vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, Nous le dépêchons dans votre Résidence.

Nous prenons en charge ses frais de recherche et de constat de la Fuite d'eau sur l'Installation de plomberie extérieure, ainsi que les frais de réparation (déplacement, main d'œuvre et pièces éventuelles) à hauteur des montants indiqués dans le tableau ci-dessus.

Le coût relatif au dépassement des montants visés ci-dessus et/ou le coût des réparations supplémentaires, le cas échéant, restent à votre charge.

6.3. Détermination du montant de l'indemnité

Le montant de l'indemnité correspond au Coût de la Perte d'eau anormale, déduction faite, le cas échéant, de l'écrêtement de la facture d'eau opérée par le distributeur d'eau en application de la Loi dite "Warsmann" du 17 mai 2011 (Loi n°2011-525 du 17 mai 2011), dans la limite de 150 Euros TTC.

6.4. Formalités à respecter pour le versement de l'indemnité

Vous disposez d'un délai de 30 jours calendaires suivant l'alerte formulée par le distributeur d'eau ou la date de réception de la facture de votre distributeur d'eau relevant la Consommation anormale du volume d'eau pour Nous contacter et faire constater la Fuite d'eau par notre prestataire, conformément aux modalités décrites dans le paragraphe intitulé "Condition préalable pour l'application de la garantie : recherche et constat d'une Fuite d'eau sur l'Installation de plomberie extérieure".

En cas de confirmation par notre prestataire d'une Consommation anormale du volume consécutive à une Fuite d'eau, Vous devez Nous adresser les pièces justificatives suivantes :

- la copie de la facture d'eau établie par le distributeur d'eau de la Résidence établissant la Consommation anormale du volume d'eau ainsi qu'un justificatif de son règlement ;
- en cas d'alerte de votre distributeur d'eau, la copie du document Vous informant de la Consommation anormale du volume d'eau ;
- les copies des factures d'eau acquittées et établies par le distributeur d'eau de la Résidence au cours des 36 derniers mois avant la date de survenance de la Fuite d'eau, à défaut de l'ensemble des factures si Vous êtes propriétaire de la Résidence depuis moins de 36 mois ;
- un justificatif indiquant le montant du dégrèvement ou de l'écrêtement de la facture constatant la Consommation anormale du volume d'eau dont Vous avez bénéficié dans le cadre des dispositions de la Loi dite "Warsmann" du 17 mai 2011 (Loi n°2011-525 du 17 mai 2011).
- un relevé d'identité bancaire à votre nom pour le versement de l'indemnité.

L'utilisation de l'ensemble de ces prestations est limitée à 2 interventions par an.

Nous nous réservons le droit de vous demander des documents complémentaires et/ou de Nous livrer à toute enquête, afin d'établir la matérialité et le coût de l'Augmentation anormale du volume d'eau ; en cas de refus, Vous êtes considéré comme ayant renoncé au bénéfice de la garantie.

La déclaration de sinistre ainsi que l'envoi des documents justificatifs devront être adressés par courrier, à :

**Service Indemnisation
23 avenue des Fruitières
CS 20021
93212 Saint-Denis cedex**

7. EXCLUSIONS

Sont exclus :

Exclusions communes :

- les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, d'une catastrophe naturelle,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou de toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- les conséquences d'un acte intentionnel ou dolosif de votre part, d'une tentative de suicide ou de suicide,
- les conséquences d'une erreur de manipulation ou de branchement de votre part, de l'usage d'un combustible non approprié,
- les conséquences d'une installation, d'un consommable ou d'une utilisation non conformes aux prescriptions du constructeur, d'un défaut d'entretien ou de nettoyage, de travaux effectués par un non professionnel, de branchements électriques provisoires,
- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que le prestataire missionné par EUROP ASSISTANCE ou sans l'accord d'EUROP ASSISTANCE,
- toutes prestations et tous frais non expressément garantis par le présent contrat d'assistance ou concernant des installations non garanties,
- les installations du ressort d'une copropriété,
- les frais découlant des dommages rendus nécessaires pour mettre en œuvre la prestation d'assistance,
- les accessoires tels que câble d'alimentation, les pièces de caoutchouc, les pièces en verre ou en plastique, chapeau de brûleur, les pièces de présentation et esthétiques n'entravant pas le bon fonctionnement de l'appareil, les consommables tels que fusibles et ampoules,
- les conséquences d'événements climatiques, d'orages, de la foudre, de tempêtes ou surtensions, les dégâts causés aux canalisations par le gel dès lors que les précautions indispensables listées dans le paragraphe intitulé "Conditions préalables à la mise en œuvre des prestations" n'ont pas été prises,
- les dysfonctionnements répétitifs de même nature et sur la même partie d'installation, survenus dans la Résidence à la suite de la première intervention d'EUROP ASSISTANCE.

Exclusions spécifiques à la prestation "Dépannage plomberie"

- Les Fuites d'eau ou Engorgements sur les Installations intérieures de plomberie nécessitant des travaux de terrassement ou de démontage (canalisation enterrées, canalisations noyées dans une dalle ou un plancher, faux plafonds, cloisons, chauffage au sol),
- le remplacement des pompes, des réducteurs de pression, des détendeurs et des adoucisseurs d'eau ainsi que les frais en découlant,
- le remplacement de la robinetterie, des flexibles et des joints d'étanchéité d'appareillages sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier, WC) et d'appareillages, ainsi que les frais en découlant,
- la recherche d'une Fuite d'eau sans écoulement visible, ainsi que les frais en découlant.

Exclusions spécifiques à la prestation "Dépannage Chaudière, Chauffe-eau, Ballon d'eau chaude" :

- les Pannes de Chaudière à gaz provoquées par son embouage et/ou son entartrage,
- les interventions sur les éléments de carrosserie, thermostat d'ambiance de la Chaudière, du Chauffe-eau ou du Ballon d'eau chaude, le châssis, le dossier, ainsi que les frais en découlant.

8. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

Nous ne pouvons être tenus pour responsables en cas d'absence de l'Adhérent lors du passage du prestataire missionné par EUROP ASSISTANCE dans les délais prévus. Toute nouvelle demande d'intervention à la suite de l'absence de l'Adhérent lors des deux premiers passages du prestataire dans les délais prévus sera refusée.

9. CADRE DU CONTRAT D'ASSISTANCE AVOCOTÉS DÉPANNAGE D'URGENCE

9.1. Date de Conclusion et d'effet de l'adhésion au contrat d'assistance

En adhérant au contrat d'assistance "AvoCotés Dépannage d'urgence", l'Adhérent accepte que son contrat soit conclu et prenne effet à compter de la Date de Conclusion du contrat telle que définie ci-après, sous réserve du paiement de la cotisation.

Cette Date de Conclusion ne peut être antérieure à la réception par l'Adhérent des présentes Conditions Générales.

- En cas d'adhésion par courrier postal, les présentes conditions générales seront préalablement envoyées à l'Adhérent avec un bulletin d'adhésion.

Dans ce cadre, la Date de Conclusion est la date de réception par ADLP Assurances du bulletin d'adhésion dûment complété et signé par l'Adhérent. Cette Date de Conclusion est précisée dans le certificat d'adhésion envoyée par ADLP Assurances à l'Adhérent pour confirmer son adhésion au contrat d'assistance "AvoCotés Dépannage d'urgence".

- En cas d'adhésion par courriel ou via un site internet, les présentes conditions générales seront préalablement portées à la connaissance de l'Adhérent.

Dans ce cadre, la Date de Conclusion du contrat d'assistance sera la date de réception par ADLP Assurances du bulletin d'adhésion dûment complété et retourné par courriel ou validé par l'Adhérent sur le site internet. Ladite date de réception est précisée sur le certificat d'adhésion confirmant son adhésion, envoyé à l'Adhérent par ADLP Assurances.

- En cas d'adhésion orale lors d'une vente par téléphone, intervenue dans le cadre et conformément aux exigences de l'article R112-4 2° du Code des assurances, les présentes conditions générales pourront être communiquées ultérieurement à l'Adhérent.

Dans ce cadre, la Date de Conclusion du contrat d'assistance sera la date de réception par l'Adhérent des présentes conditions générales, ladite date de réception est présumée intervenir 7 jours ouvrés après la date d'adhésion par téléphone. Cette Date de Conclusion est précisée dans le certificat d'adhésion envoyée par ADLP Assurances à l'Adhérent pour confirmer son adhésion au contrat d'assistance.

9.2. Validité et durée du contrat d'assistance

Le contrat d'assistance est conclu pour une durée déterminée d'une année à compter de sa Date de Conclusion, se renouvelle tacitement par périodes d'un an et cesse dans l'un des cas prévus au paragraphe "Résiliation du contrat d'assistance".

La date anniversaire du contrat est déterminée par le jour et le mois de la Date de Conclusion du contrat.

9.3. Renonciation en cas de vente à distance

En cas de conclusion d'un contrat d'assistance à distance, conformément à l'article L112-2-1 Code des assurances : "Toute personne physique ayant conclu à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour renoncer, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités."

Si l'Adhérent souhaite mettre en œuvre son droit de renonciation, il peut utiliser à cet effet le modèle de lettre ci-après, à adresser, par courrier recommandé avec accusé de réception, à :

ADLP Assurances, 3 avenue de Chartres 60500 Chantilly

suivant le modèle suivant :

"Je soussigné(e) (préciser les nom et prénom de l'Adhérent)
demeurant (adresse de l'Adhérent) déclare renoncer au
Contrat d'assistance n° (numéro de contrat) souscrit en
date du (date)
Fait à le (date) Signature"

Le jour de conclusion du contrat mentionné ci-dessus correspond à la Date de Conclusion du contrat telle que définie à l'article 8.1 des présentes conditions générales.

Toutefois, dès lors que la mise en jeu d'une garantie est sollicitée pendant la durée du droit de renonciation, l'Adhérent ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

La renonciation est effective à la date de réception par ADLP Assurances de cette demande et fait disparaître rétroactivement l'adhésion qui est considérée comme n'ayant jamais existé. Nous remboursons l'Adhérent, par l'intermédiaire d'ADLP Assurances, de l'intégralité de la cotisation éventuellement versée dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre recommandée. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Adhérent pour la transaction initiale, sauf si ce dernier convient expressément d'un moyen différent, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour lui.

assurances. Cette subrogation est limitée au montant des frais que Nous avons engagés en exécution des Conditions Générales de la garantie Assistance.

9.4. Cotisation - Paiement

9.4.1. Montant

Le montant de la cotisation est précisé sur le certificat d'adhésion adressé à l'Adhérent.

9.4.2. Paiement

Les primes sont payables selon les modalités précisées lors de l'adhésion et confirmées dans le certificat d'adhésion au contrat d'assistance. L'Adhérent est tenu au paiement intégral de la cotisation mensuelle jusqu'à la date d'échéance mensuelle telle que précisée à l'article 9.2 ci-avant.

9.4.3. Non-paiement - Résiliation

En cas de non-paiement d'une échéance à sa date d'exigibilité, conformément à l'article L113-3 du Code des assurances, Nous pourrions, par lettre recommandée adressée au dernier Résidence connu de l'Adhérent, suspendre les prestations d'assistance, 30 jours après l'envoi de cette lettre. Nous pourrions résilier le contrat d'assistance de l'Adhérent, cette résiliation prenant, dans ce cas, effet 10 jours suivant l'expiration du délai de 30 jours susvisé. La notification de cette résiliation pourra être faite à l'Adhérent dans la même lettre recommandée que celle précitée, valant première mise en demeure.

La suspension de garantie pour le non-paiement ne dispense pas l'Adhérent de l'obligation de payer les cotisations dues et celles venant ultérieurement à échéance. Lorsque la résiliation est la conséquence du non-paiement de vos cotisations, Vous devez la part de cotisation jusqu'à la date de résiliation.

9.5. Résiliation du contrat d'assistance

9.5.1. Les causes de résiliation

Le contrat d'assistance peut être résilié dans les cas suivants :

◇ par l'Adhérent :

- à tout moment, la résiliation prenant effet à la date d'échéance mensuelle qui suit la date de réception de la lettre de résiliation. La date d'échéance mensuelle du contrat est déterminée par le jour de la Date de Conclusion du contrat. A défaut de quantième identique, la date d'échéance mensuelle sera déterminée par le dernier jour du mois.
- en cas de survenance de l'un des événements suivants :
 - en cas de déménagement, de vente ou de destruction totale de la Résidence ; l'Adhérent peut demander soit la résiliation du contrat soit la modification de l'adresse de la Résidence ;
 - en cas de décès de l'Adhérent, le contrat continue de plein droit au profit de l'héritier ou de l'acquéreur de la Résidence ; toutefois, ces derniers ont la possibilité de demander la résiliation du contrat.

L'Adhérent, l'ayant-droit ou l'acquéreur, le cas échéant, doit informer ADLP Assurances de la survenance de l'événement par écrit. La résiliation interviendra dans les 3 mois suivant l'événement et prendra effet 1 mois après la date de réception de la lettre de résiliation. Dans tous les cas, si la date à laquelle l'information a été portée à la connaissance d'ADLP Assurances par écrit est postérieure audit délai de 3 mois, le remboursement des cotisations ne pourra pas excéder six mensualités.

◇ par EUROP ASSISTANCE :

- chaque année à la date anniversaire du contrat d'assistance moyennant un préavis de deux mois avant cette date ;
- dans le cas où l'Adhérent ne paie pas la cotisation, dans les conditions prévues au paragraphe 8.5.3 - "Non-paiement - Résiliation" des présentes conditions générales ;
- après sinistre, conformément à l'article R113-10 du Code des assurances. Dans ce cas, la résiliation prend effet un mois après l'envoi de la lettre recommandée et l'Adhérent peut, durant ledit délai d'un mois, résilier les autres contrats d'assurance souscrits auprès d'EUROP ASSISTANCE ;
- dans le cas où des omissions ou des inexactitudes apparaissent dans les déclarations de l'Adhérent lors de l'adhésion ou en cours de contrat conformément à l'article L113-9 du Code des assurances.

◇ de plein droit :

- en cas de retrait de notre agrément administratif (Article L326-12 du Code des assurances).

9.5.2. Les modalités de résiliation

Pour l'Adhérent, par lettre recommandée, à l'adresse suivante :

**ADLP Assurances - Contrat d'assistance AvoCotés Dépannage d'urgence
3 avenue de Chartres 60 500 Chantilly**

Pour Nous, par lettre recommandée, au dernier domicile connu de l'Adhérent. Le point de départ du préavis est la date d'envoi par l'expéditeur de la lettre recommandée demandant la résiliation, le cachet de la poste faisant foi.

9.6. Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre des prestations d'assistance, Nous sommes subrogés dans les droits et actions des Adhérents contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des

9.7. Prescription

Conformément aux dispositions de l'article L114-1 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."

Conformément à l'article L114-2 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."

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

Conformément à l'article L114-3 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."

9.8. Fausses déclarations

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées Nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues (article L113-8 du Code des assurances).

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui Vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L113-9 du Code des assurances).

9.9. Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, Vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance et garanties d'assurance, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

9.10. Réclamations - Litiges

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation relative à la conclusion ou la résiliation de l'adhésion ou encore à la cotisation d'assurance, Vous pouvez adresser votre réclamation :

- par courrier, à ADLP Assurances au 3 avenue de Chartres 60507 Chantilly Cedex ;
- ou par courriel à reclamation@adlp-assurances.fr.

ADLP Assurances accusera réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrés et y répondra dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si sa réponse ne satisfaisait pas ou s'il s'agit d'une réclamation relative à la mise en œuvre des garanties, Nous Vous invitons à vous adresser au service réclamation des Assureurs.

En cas de réclamation ou de litige liés à la mise en œuvre des garanties, Vous pourrez vous adresser à :

**Europ Assistance
Service Réclamations Clients
23 avenue des Fruitières
CS 20021
93212 Saint-Denis cedex
service.qualite@europ-assistance.fr**

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente Vous

sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si Vous avez souscrit votre contrat par le biais d'un intermédiaire et que votre demande relève de son devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit être exclusivement adressée à cet intermédiaire.

Si le litige persiste après examen de votre demande par les services d'ADLP Assurances ou le Service Réclamations Clients de l'Assureur, Vous pourrez saisir le Médiateur, en écrivant à :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Vous pouvez aussi vous connecter sur : <http://www.mediation-assurance.org>

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

9.11. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 4 place de Budapest – CS 92459 - 75936 Paris 09 Cedex.

9.12. Droit et langue applicables au contrat d'assistance

Le contrat d'assistance est régi par le droit français et la langue française sera utilisée pendant la durée dudit contrat.

9.13.1 Protection des données personnelles

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris (ci-après dénommée « l'Assureur »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel de l'Adhèrent ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance,
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Adhérents ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance,
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles,
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque,
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales,
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion,
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance,
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

L'Adhèrent ainsi que toute autre personne susceptible de rentrer en contact avec Europ Assistance, désigné ci-après « les personnes concernées », sont informés et acceptent que leurs données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance des personnes concernées sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, les personnes concernées sont informées que leurs données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, au souscripteur, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées. À cet effet, nous vous précisons que dans le cadre de notre contrat de délégation de gestion avec notre courtier ADLP Assurances (AvoCotés), ce dernier nous transmet des données personnelles vous concernant, qu'il a collectées notamment lors de la souscription à votre contrat d'assurance, à des fins de suivi de votre dossier : civilité, nom, prénoms, n° de téléphone, adresse email, adresse postale et date de naissance. Vous trouverez la politique de confidentialité d'ADLP Assurances sur son site Internet www.avocotes.com.

Les données personnelles des personnes concernées sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

Les personnes concernées sont informées et acceptent que les données à caractère personnel les concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non-membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par une convention de flux transfrontaliers établie conformément aux clauses contractuelles types émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur,

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),
- données de localisation,
- données de santé, y compris le numéro de Sécurité sociale (NIR).

Les personnes concernées en leur qualité de personne concernée par le traitement, sont informées qu'elles disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Elles disposent en outre d'un droit d'opposition pour motif légitime. Les personnes concernées ont le droit de retirer leur consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, elles disposent d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits des personnes concernées s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr,
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE - À l'attention du Délégué à la protection des données – 23, avenue des Fruitières – 93212 Saint-Denis cedex

Enfin, les personnes concernées sont informées qu'elles ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Pour en savoir plus sur la politique des données personnelles d'ADLP Assurances nous vous invitons à consulter le site www.avocotes.com

9.13.2 Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

EUROP ASSISTANCE informe l'Adhèrent, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition « Bloctel » au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr.

L'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, n'interdit pas à Europ Assistance de contacter l'Adhèrent, directement, ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, concernant le contrat d'assurance souscrit.

9.14. Enregistrement vocal

L'enregistrement vocal consiste, dans le cadre d'une adhésion par téléphone, à enregistrer les échanges entre ADLP Assurances et l'Adhèrent et, plus particulièrement, le consentement de l'Adhèrent à l'adhésion ou à la modification du contrat d'Assistance Dépannage d'urgence.

Les échanges pourront également, de manière non systématique, faire l'objet d'un enregistrement vocal même à défaut de souscription effective, aux seules fins de qualité. Ces enregistrements seront conservés pendant 15 jours avant d'être détruits. La personne pourra s'y opposer en le précisant au téléopérateur.

Le Souscripteur informera l'Adhèrent de l'enregistrement vocal et des droits y afférents, l'Adhèrent donnant son acceptation de manière claire. Le cas échéant, ADLP Assurances ne pourra pas prendre en compte la conversation enregistrée et l'opération sera considérée comme nulle et sans effet. ADLP Assurances lui adressera alors un bulletin d'adhésion, par courrier, que l'Adhèrent complètera et renverra signé.

Les enregistrements téléphoniques conservés par ADLP Assurances ou tout mandataire de son choix vaudront signature par l'Adhèrent et lui seront opposables ainsi qu'aux tiers, et pourront être admis comme preuves de son identité et de son consentement.