

# Conditions Générales

## Contrat d'Assurance et d'Assistance Confort Electroménager

### SOMMAIRE

#### DEFINITIONS

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

#### DEFINITIONS

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

**Année d'Assurance** : période de douze mois consécutifs comprise entre la Date d'effet du contrat et la **Date d'Echéance** annuelle ou entre deux échéances annuelles.

**Appareils Electroménagers** : appareils tels que définis à l'article 2.2.

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

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

**Domicile** : il est constitué de votre **Habitation**, dont Vous êtes propriétaire ou locataire, situé(s) en France Métropolitaine, accessible(s) par un chemin carrossable (**hors îles non reliées par un pont carrossable**). Les multipropriétés en temps partagé, les mobiles homes, les péniches, les gîtes, les locaux ou les parties de l'**Habitation** à usage professionnel ou commercial, les **Habitations** intégrant plus de deux chambres d'hôtes ainsi que les logements destinés exclusivement à la location de courte durée ne sont pas considérés comme **Domicile** ou faisant partie du **Domicile**.

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

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

**Habitation** :

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

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

L'**Habitation** fait partie du **Domicile**. **Seuls les éléments de l'Habitation à usage domestique sont couverts**. Si Vous utilisez une partie de l'**Habitation** pour un usage professionnel ou commercial, les parties à usage domestique de votre **Habitation** seront couvertes par le Contrat seulement si la superficie totale des parties à usage professionnel ou commercial est inférieure à celle des parties à usage domestique.

**Indemnisation** : compensation financière à hauteur du **Prix d'Achat** de l'**Elément Couvert** en **Panne** en cas d'**Irréparabilité Economique** ou d'**Irréparabilité Technique**.

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

**Irréparabilité Economique** : lorsque le coût de réparation estimé par le **Prestataire Agréé** excède 70% du **Prix d'Achat** de l'**Elément Couvert** en **Panne**.

**Irréparabilité Technique** : lorsque les pièces de rechange neuves de l'**Elément Couvert** ne sont pas ou ne sont plus disponibles en France métropolitaine.

**Panne** : tout dysfonctionnement interne de nature électrique, électronique ou mécanique.

**Plafond Annuel** : montant maximum du coût total des **Interventions** et **Indemnisations** couvertes par **Année d'Assurance**.

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

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

**Preuve d'Achat** : facture papier, mail de confirmation de commande internet, à votre nom ou à celui des personnes résidant avec Vous dans votre **Domicile** (conjoint, concubin, partenaire pacsé) ou ticket de caisse indiquant le **Prix d'Achat** de l'**Appareil Electroménager**.

**Prix d'Achat** : prix TTC réellement payé pour l'**Appareil Electroménager** et inscrit sur la **Preuve d'Achat**, déduction faite de toute remise (l'éco taxe, les frais de livraison et d'installation ne font pas partie du prix du produit).

**Sinistre** : **Panne** d'électroménager, d'origine accidentelle, pouvant faire l'objet d'une **Intervention**.

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

Le Contrat est conçu, distribué et géré par :

HomeServe, société de courtage en assurance, SAS au capital de 40 000 €, 9 rue Anna Marly - CS 80510 - 69365 Lyon Cedex 07, immatriculée au RCS Lyon N° 438 424 384 et à l'ORIAS N° 07 023 309 (www.orias.fr/welcome).

#### 1. LES PARTIES AU CONTRAT

**Vous** : le souscripteur, titulaire du Contrat.

**Nous** : AmTrust International Underwriters DAC, siège social : 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP 48, est autorisée et réglementée par le Central Bank of Ireland sous le numéro CBI : C33525. Ces informations peuvent être vérifiées sur le registre du CBI en consultant sur le site : www.centralbank.ie. Société enregistrée en Irlande sous le numéro 169384. L'assureur agit dans le cadre du régime de la libre prestation de services.

#### 2. CONDITIONS DU CONTRAT

##### 2.1. Qui peut souscrire ?

Tous les particuliers habitant en maison individuelle ou en appartement dont la définition correspond au **Domicile** disposant d'un **Appareil Electroménager**.

##### 2.2. Quels sont les Eléments Couverts par le Contrat ?

Les **Appareils Electroménagers** dont le type figure dans la liste suivante :

- Cuisinière à gaz et/ou électrique

- Four à gaz et/ou électrique

- Table de cuisson

- Four micro-ondes

- Hotte aspirante électrique

- Sèche-linge

- Lave-linge

- Lave-linge séchant

- Lave-vaisselle

- Réfrigérateur

- Réfrigérateur-congélateur

- Réfrigérateur américain

- Congélateur

- Cave à vin électrique

Pour être couvert, un **Appareil Electroménager** doit respecter les conditions suivantes :

- avoir été acheté neuf, en France, auprès d'un professionnel ;

- être non couvert au moment du **Sinistre** par une garantie du constructeur ou du distributeur ;

- être **âgé de moins de 7 ans** au moment du **Sinistre** ;

- son **Prix d'Achat** doit être compris entre 150 € et 2500 € TTC (**Facture d'Achat** faisant foi) ;

- présenter un numéro de série et/ou des références lisibles et non modifiées ;

- être utilisé pour un usage domestique ;

- être situé à l'intérieur de l'**Habitation** (adresse déclarée lors de la souscription du Contrat) et facilement accessible ;

- être conforme à la norme CE.

##### 2.3. Quelles sont les prestations prises en charge ?

- La réparation d'une **Panne** sur un **Elément Couvert** ;

- L'**Indemnisation** en cas d'**Irréparabilité Economique** ou d'**Irréparabilité Technique** de l'**Elément Couvert** en **Panne**.

##### 2.4. Quels sont les plafonds de couverture ?

■ Un nombre illimité d'**Interventions** et d'**Indemnisation** par **Année d'Assurance** dans la limite du **Plafond Annuel** de 3 000 € TTC après expiration du **Délai de Carence**.

Le coût TTC de l'**Intervention** inclut le coût du déplacement, de la main-d'œuvre et, le cas échéant, du matériel de réparation.

Le coût de chaque **Intervention** et **Indemnisation** sera décompté du **Plafond Annuel** de 3 000 € TTC.

**Suite à l'Intervention du Prestataire Agréé, Vous pourrez bénéficier d'une Indemnisation à hauteur du Prix d'Achat de l'Appareil Electroménager en Panne** dans la limite du **Plafond Annuel** restant à la date de l'**Intervention** dans les cas suivants :

- **Irréparabilité Technique** de l'**Appareil Electroménager**,

- Refus de votre part d'un devis dont l'ensemble des frais engagés pour l'**Intervention** est supérieur au **Plafond Annuel** restant à la Date de l'**Intervention**.

##### 2.5. Les réparations sont-elles garanties ?

Les réparations sont garanties pendant trois mois à compter de la date de l'**Intervention**.

## 2.6. Quelles sont les exclusions du Contrat ?

### 2.6.1. Exclusions particulières

Nous ne garantissons pas les interventions concernant : les dommages résultant d'une utilisation non-conforme aux prescriptions du constructeur ou d'un défaut d'entretien ; les dommages d'origine externe à l'Élément Couvert tels que ceux liés à l'installation électrique ; les dommages relevant des garanties légales des vices cachés ; les consommables et pièces d'usure définis dans le livret d'entretien du constructeur tels que les filtres, les fusibles ; les pièces en verre et portes vitrées ; les dommages d'ordre esthétique.

### 2.6.2. Exclusions générales

Nous ne garantissons pas les interventions concernant : les dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive ; tout dommage résultant des conséquences des cas de **Force Majeure** ; tout dommage causé par un **Tiers**, sauf si ce **Tiers** a été mandaté par HomeServe.

## 3. EN CAS DE SINISTRE

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

a) Seules les **Interventions** organisées par HomeServe peuvent être prises en charge dans le cadre du Contrat.

Pour qu'un **Sinistre** soit pris en charge, il doit survenir après expiration du **Délai de Carence**.

En cas d'**Intervention** à votre **Domicile**, pour garantir le passage du **Prestataire Agréé** et l'accès jusqu'au lieu de l'**Intervention**, le lieu des travaux doit être sécurisé et Vous devez assurer un dégagement d'une largeur de 80 cm.

b) En cas de **Sinistre**, Vous devez envoyer impérativement à HomeServe la **Preuve d'Achat** de l'**Élément Couvert** par le **Sinistre**. Ce document doit être lisible, non raturé et confirmer l'éligibilité de l'**Élément Couvert**.

c) Cas particulier de l'absence sur la **Preuve d'Achat**, du **Prix d'Achat** individuel de l'**Élément Couvert** : dans le cas d'acquisition de plusieurs appareils en pack où la **Preuve d'Achat** indique un **Prix d'Achat** global et sans détail pour l'ensemble des appareils, le **Prix d'Achat** retenu pour l'**Indemnisation** de chaque appareil sera la somme totale de la **Preuve d'Achat** du pack divisée par le nombre d'appareils constituant le pack.

### 3.2. Que faire en cas de Sinistre ?

• Pour déclarer le **Sinistre**, Vous devez impérativement contacter HomeServe :

- sur internet via votre espace client (espace-client.homeserve.fr), rubrique "Déclarer un sinistre" ;

- par téléphone en appelant la ligne d'assistance disponible 24h/24, dont le numéro figure sur vos Conditions Particulières.

• Dans tous les cas, un pré-diagnostic sera établi afin de mettre en œuvre les garanties sur les **Éléments Couverts**.

• Pour les **Sinistres** sur les **Appareils Electroménagers**, Vous devrez notamment :

- préciser la date d'achat, la marque, le **Prix d'Achat** de l'**Élément Couvert** ayant subi un **Sinistre** ainsi que la date, la nature et les circonstances du **Sinistre**.

- Envoyer impérativement la **Preuve d'Achat** de l'**Élément Couvert** concerné par le **Sinistre**, soit par écrit à HomeServe - Service Clients – TSA 82111 – 69303 Lyon Cedex 07, soit par email à l'adresse supervision@homeserve.fr.

• A l'issue du pré-diagnostic et à la réception de la **Preuve d'Achat**, HomeServe missionnera un **Prestataire Agréé** qui prendra contact avec Vous. Ce dernier pourra vous demander d'effectuer des manipulations pour résoudre ou identifier l'origine du **Sinistre** à distance. Afin de rétablir le bon fonctionnement de l'**Élément Couvert** :

- Si l'**Élément Couvert** est réparable, il procédera alors à sa réparation : soit en se déplaçant à votre **Domicile**, soit en organisant le transport de l'appareil en centre de réparation.

- S'il constate l'**Irréparabilité Technique** ou l'**Irréparabilité Économique**, vous pourrez bénéficier à votre

convenance d'une **Indemnisation** à hauteur du **Prix d'Achat** de l'**Élément Couvert** ayant subi le **Sinistre**, ou d'un **Remplacement à Neuf** de l'**Élément Couvert**, dans la limite du **Plafond Annuel** disponible à la date de l'**Intervention**, en formulant votre demande :

- soit par écrit à HomeServe - Service Clients – TSA 82111 – 69303 Lyon Cedex 07,
- soit par email à l'adresse indemnisations@homeserve.fr

• **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 perdrez entièrement tout droit à indemnité pour le **Sinistre** en cause.

En cas de non-respect des conditions énoncées aux articles 3.1 et 3.2, le **Prestataire Agréé** ne procédera pas à la réparation de l'appareil et HomeServe décomptera le coût de l'**Intervention du Plafond Annuel**.

### 3.3. Exonération d'intervention

Nous ne pouvons pas nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence et ne prenons pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention.

### 3.4. Circonstances exceptionnelles

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables des retards ou empêchements dans l'exécution du Contrat en cas de **Force Majeure**.

## 4. VIE DU CONTRAT

### 4.1. Date de la souscription correspond :

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

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

### 4.2. Date d'effet correspond :

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

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

Vous Contrat prend effet à la date qui sera mentionnée sur vos Conditions Particulières. La prime ou fraction de prime initiale sera encaissée avant la fin du délai de renonciation. En cas d'absence de ce règlement malgré nos courriers de relance, le Contrat sera considéré comme n'ayant jamais pris effet.

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

### 4.4. Faculté de renonciation

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

Vous pouvez exercer ce droit de renonciation en envoyant une lettre simple dénonçant le Contrat à l'adresse suivante : HomeServe - Service Clients – TSA 82111 - 69303 Lyon Cedex 07 (exemple : Je, soussigné(e) [Prénom Nom], souhaite renoncer au Contrat n°[...] souscrit le [...]). Le montant de la prime éventuellement perçu sera alors remboursé dans un délai de 30 jours à compter de la réception de votre demande de renonciation.

## 4.5. Durée du Contrat

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

## 4.6. Quand et comment votre Contrat cesse ?

### 4.6.1. Quelles sont les modalités de résiliation ?

Vous pouvez résilier à votre choix :

- par écrit à l'adresse suivante : HomeServe – Service Clients – TSA 82111 – 69303 Lyon Cedex 07, soit par lettre recommandée soit par lettre simple ;

- via votre espace client (espace-client.homeserve.fr) ;

- via notre site internet (www.homeserve.fr) dans la rubrique "Aide et contact".

Pour toute question relative à la résiliation, contactez le Service Clients dont le numéro figure sur vos Conditions Particulières.

### 4.6.2. Quelles sont les conditions de résiliation ?

Les présentes garanties pourront être résiliées dans les cas suivants :

#### a) Résiliation par Vous :

• **A échéance** : jusqu'à 20 jours avant la **Date d'Échéance** (cachet de la Poste faisant foi pour les résiliations par courrier).

• **A un autre moment** : comme pour tout contrat d'Assurance, les conditions de résiliation définies par le code des Assurances s'appliquent pour les cas suivants :

- en cas de changement de **Domicile** affectant les risques garantis (notamment déménagement dans une zone non couverte, etc.), la résiliation doit être demandée et accompagnée des pièces justifiant que le risque ne se retrouve pas dans la situation nouvelle.

- lorsque HomeServe Vous communique l'avis de modification Vous informant du changement de l'Assureur, - si Nous avons résilié l'un de vos autres Contrats après un **Sinistre**.

Dans tous ces cas, la résiliation prendra effet dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de votre demande de résiliation.

#### b) Résiliation par Nous :

• jusqu'à deux mois avant la **Date d'Échéance**, par lettre recommandée avec avis de réception ou par acte extrajudiciaire. La date d'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la Poste faisant foi, celle de la déclaration de résiliation ou celle de la signification de l'acte extrajudiciaire constituent le point de départ du délai de préavis.

• lorsque Vous Nous informez d'un cas de changement de **Domicile** affectant les risques garantis (notamment déménagement dans une zone non couverte, etc.), la résiliation Vous sera notifiée par HomeServe. La résiliation prendra effet dans un délai d'un mois à compter de cette notification.

• 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.

c) **Résiliation par l'héritier ou Nous** : en cas de décès du souscripteur.

d) **Résiliation 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.

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

### 4.7. Votre obligation d'information sur le risque couvert

a) A la souscription, le Contrat est établi d'après vos déclarations, afin que Nous soyons en mesure d'apprécier le risque.

b) En cours de Contrat, Vous devez aviser HomeServe, 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 fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte du risque ou des circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, entraîne l'application des sanctions suivantes prévues par le Code des assurances :**

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

- la nullité de votre contrat,

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

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

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

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

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

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

#### 4.8. Quand la prime d'assurance est-elle encaissée ?

Le montant de la prime, des taxes d'assurances, ainsi que ses modalités de paiement sont prévus dans vos Conditions Particulières. Toutes les primes (ou fractions de primes) doivent être payées dans les 10 jours qui suivent leur échéance.

Passé ce délai, l'article L. 113-3 du Code des assurances Nous permet d'une part, d'en poursuivre le recouvrement par voie judiciaire et d'autre part, de suspendre les garanties par l'envoi d'une lettre de mise en demeure à votre dernier **Domicile** connu ; les coûts d'établissement et d'envoi de cette mise en demeure sont à votre charge. Si après 30 jours suivant l'envoi de la mise en demeure, la prime reste impayée, HomeServe procédera à la suspension immédiate des garanties prévues dans la présente convention. Si dans les 10 jours suivants, la prime n'est pas réglée, le Contrat sera résilié immédiatement.

En cas d'**Intervention** réalisée entre la date de suspension des garanties et la date de résiliation, Nous nous réservons le droit d'effectuer tous les recours nécessaires auprès de Vous pour demander le remboursement de la prestation réalisée.

#### 4.9. Comment évolue la prime d'assurance ?

En cas de modification du tarif applicable, Vous en serez avisé par l'avis d'échéance annuelle de votre Contrat, date à laquelle ces modifications seront appliquées. Vous pouvez refuser cette révision en demandant la résiliation de votre Contrat par courrier recommandé dans un délai de 20 jours suivant l'envoi de votre avis d'échéance, le cachet de la Poste faisant foi.

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. Données personnelles

Les informations que Vous communiquez à HomeServe ainsi qu'à Nous, en tant que responsables de traitement, sont nécessaires pour effectuer des opérations relatives à la gestion de la relation client, à la lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude. Elles pourront, le cas échéant, être utilisées par HomeServe à des fins de prospection commerciale selon les règles applicables.

En application du principe de transparence, Vous pouvez accéder à toutes les informations concernant les traitements de vos données personnelles par HomeServe en consultant sa politique de données personnelles accessible sur [www.homeserve.fr/politique-protection-donnees-personnelles](http://www.homeserve.fr/politique-protection-donnees-personnelles) ou transmissible sur simple demande par e-mail ou courrier postal.

Conformément à la réglementation, Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'effacement et d'opposition à l'utilisation de vos données personnelles ainsi que du droit de formuler des directives concernant la gestion de vos données après la mort.

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant auprès de HomeServe – Service Clients – TSA 82111 – 69303 Lyon Cedex 07 ou par e-mail à [webmestre@homeserve.fr](mailto:webmestre@homeserve.fr).

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](http://www.bloctel.gouv.fr)), une liste gratuite d'opposition aux appels commerciaux.

### 5.2. Lutte contre le blanchiment d'argent

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

### 5.3. Subrogation et recours après Sinistre

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

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

### 5.4. Déclaration des autres assurances

En cas de **Sinistre** mettant en jeu les garanties du Contrat, Vous devez Nous déclarer l'existence de tout autre contrat d'assurance à caractère indemnitaire couvrant en tout ou partie le même risque y compris ceux souscrits par des tiers dont Vous seriez bénéficiaire. Dans ce cas, chaque assureur contribue proportionnellement à l'indemnisation du préjudice subi dans la limite de ses engagements. Si votre préjudice n'a pas été réglé préalablement à notre **Intervention**, Nous procédons à l'indemnisation selon les règles du Contrat et exerçons un recours à l'encontre du ou des autres assureurs.

### 5.5. Prescription

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

› Article L. 114-1 du Code des assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

› Article L. 114-2 du Code des assurances :

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

› Article L. 114-3 du Code des assurances :

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

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

› Article 2240 du Code civil :

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

› Article 2241 du Code civil :

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

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

› Article 2242 du Code civil :

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

› Article 2243 du Code civil :

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

› Article 2244 du Code civil :

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

› Article 2245 du Code civil :

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

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

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

› Article 2246 du Code civil :

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

### 5.6. Que faire en cas de réclamation ?

En cas de réclamation, Vous pouvez contacter le Service Clients de HomeServe au 01 70 82 17 59 ou par lettre simple à HomeServe – Service Clients – TSA 82111 – 69303 Lyon Cedex 07. Si la réponse apportée ne Vous satisfait pas, Vous pouvez écrire par lettre simple à HomeServe – Service Réclamations – TSA 82111 – 69303 Lyon Cedex 07. HomeServe s'engage à traiter vos réclamations et à y répondre dans le délai légal de deux mois. Si exceptionnellement ce délai ne peut être respecté, une indication de délai de traitement Vous sera

fournie. Si Vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse apportée, Vous pouvez faire appel au médiateur en adressant votre demande par courrier postal à : La médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09 ou par voie électronique : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

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

#### **5.7. Autorité de contrôle**

L'autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurance est l'ACPR, 4 place de Budapest 75436 Paris Cedex 09.

#### **5.8. Loi applicable – Tribunaux compétents**

Le Contrat est régi par la loi française.

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

#### **5.9. Langue utilisée**

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