

Fiche d'information et conseil

Notre partenaire HomeServe propose des contrats d'assistance pour anticiper les problèmes du quotidien dans votre logement.



Nous vous aidons à trouver le contrat le plus adapté à vos besoins et à votre situation. Il vous garantira sérénité et tranquillité d'esprit au quotidien :

- ✓ J'habite en **appartement**
- ✓ Je suis **locataire** et donc **responsable de l'entretien des installations du logement que je loue**
- ✓ Je souhaite **assurer mon logement** en cas de **fuite d'eau, d'engorgement et de panne électrique**
- ✓ Je n'ai pas encore de **contrat d'assistance d'urgence 24h/24** en cas de **fuite d'eau, d'engorgement et de panne électrique**

Nous vous recommandons le **Contrat d'Assurance et d'Assistance Pack Locataire Appartement** :

- > Réparation des fuites sur les canalisations d'alimentation d'eau apparentes
- > Débouchage des canalisations en cas d'engorgement
- > Réparation ou remplacement des robinets de type mélangeur, mitigeur ou mitigeur thermostatique intérieurs
- > Réparation en cas de pannes sur les terminaisons électriques
- > 2 interventions par an à hauteur de **500€ TTC chacune** : déplacement, pièces et main-d'oeuvre comprises
- > Remboursement de l'eau perdue jusqu'à 1 an de consommation d'eau habituelle

Votre urgence réglée en 3 étapes :



Contactez le Service d'Assistance HomeServe disponible **24h/24, 7j/7, même les jours fériés**.



Un plombier vous contacte sous **2h pour fixer un rendez-vous**.



Vous n'avez rien à payer, **aucune avance de frais, ni franchise** (dans la limite des plafonds du contrat).

HomeServe est le spécialiste des réparations, des travaux et de l'entretien des équipements de la maison depuis 20 ans en France

Pour plus d'information sur le contrat que nous vous recommandons, veuillez consulter les documents ci-dessous (notices et documents d'information relatifs aux contrats d'assurance)

Pour encore plus d'informations ou pour souscrire, appelez le **09 69 32 23 52**

Notice d'information relative au contrat

Contrat d'Assurance et d'Assistance Pack Locataire Appartement

Qui peut souscrire ?

Tous les particuliers locataires habitant en Appartement.

Comment souscrire ?

Vous pouvez souscrire le Contrat par courrier, internet ou par téléphone.

Quels sont les Éléments Couverts et les prestations prises en charge ?

A l'intérieur de votre Appartement :

• Installation de Plomberie

- La réparation d'une Fuite sur :
 - Les Canalisations d'Alimentation Apparentes privatives, situées après compteur ;
 - Les Robinets d'Arrêt et de radiateur ;
 - Les mécanismes de chasse d'eau ;
 - Les joints d'étanchéité du réservoir de WC ;
 - Le joint de sortie de cuvette de WC ;
 - Les siphons ;
 - Les trop-pleins d'évier et de baignoire ;
 - Les canalisations d'eau apparentes reliant votre appareil de chauffage individuel à vos radiateurs ;
 - Le groupe de sécurité d'un chauffe-eau électrique ;
 - Les Robinets Sanitaires.
- Le débouchage, en cas d'Engorgement, des Canalisations d'Evacuation d'eaux vannes et d'eaux usées (des WC, de l'évier, de la douche, de la baignoire, du lavabo, du bidet, du lave-mains, de la vidange des machines) privatives.
- La réparation ou le remplacement d'un Robinet Sanitaire en cas de fuite, casse ou dysfonctionnement empêchant son utilisation normale.

Fuite : écoulement d'eau accidentel, survenant de façon fortuite ou imprévue qui se manifeste par une trace d'humidité.

Engorgement : absence d'écoulement des eaux vannes et/ou des eaux usées.

Remboursement Eau Perdue

Le remboursement de Surconsommation d'Eau consécutive à une Fuite sur un Élément Couvert et réparée dans le cadre du présent Contrat ou consécutive à une Fuite sur un Élément non couvert réparée par un Professionnel ; lorsque celle-ci est supérieure de 10% par rapport à votre Consommation d'Eau Habituelle sur une Période Considérée.

Vous pouvez bénéficier du remboursement du Coût de Surconsommation d'Eau seulement si Vous êtes facturé individuellement en tant qu'abonné au service d'eau potable.

• Installation électrique

- La recherche et la réparation des Pannes survenant sur les Terminaisons Électriques (ensemble des prises de courant, des interrupteurs électriques de tous types et des douilles électriques qui sont alimentés par un courant de 230V à 400V et situés sur votre installation électrique fixe) ;
 - La réparation d'un Câble d'Alimentation (sur le réseau de 230V à 400V) endommagé suite à un accident de bricolage ;
 - Les recherches de Panne afin d'isoler un élément non couvert défectueux et rétablir le fonctionnement partiel ou total de votre installation électrique.
- Panne : arrêt accidentel et subit du fonctionnement d'un Élément Couvert.

Quels sont les plafonds de couverture ?

Deux Interventions par Année d'Assurance jusqu'à 500 € TTC chacune (déplacement, pièces et main-d'œuvre compris).

Si le remplacement d'un Robinet Sanitaire est estimé nécessaire par le Prestataire Agréé, alors ce dernier choisira le robinet de remplacement parmi une gamme de Robinets Sanitaires neufs disponibles validés par HomeServe sans obligation de remise à l'identique. Les colonnes de douches seront remplacées par des mélangeurs ou des mitigeurs équipés de flexibles et de pommeaux de douche standards.

Jusqu'à un an de Consommation d'Eau Habituelle pour le Coût de Surconsommation d'Eau sous déduction éventuelle de la part de Surconsommation d'Eau prise en charge par le service d'eau potable.

Que faire en cas de Sinistre ?

Pour une prise en charge du Sinistre, Vous devez impérativement contacter HomeServe disponible 24h/24 via votre espace client sur internet ou via la ligne d'assistance téléphonique. Un pré-diagnostic sera établi afin de mettre en œuvre les garanties sur les Éléments Couverts.

Afin de prétendre à une Indemnisation en cas de Surconsommation d'Eau, cette demande doit impérativement avoir lieu dans un délai maximum de 60 jours calendaires après constatation de la Fuite ou Information d'Augmentation Anormale de votre Consommation d'Eau. En cas de Surconsommation d'Eau, Vous devrez envoyer à HomeServe la copie de la Facture de surconsommation en cas de Fuite sur un Élément Couvert ou copie de la facture des réparations remise par le Professionnel qui a réparé la fuite sur un élément non couvert.

Quelles sont les conditions de mise en œuvre de votre garantie ?

Pour qu'un Sinistre soit pris en charge, il doit survenir après expiration du Délai de Carence de 28 jours à compter de la Date d'effet du Contrat. Pour permettre l'Intervention, Vous devez assurer un dégagement d'une largeur de 80 cm et le retrait du mobilier encastré, fixé ou de tout encombrant doit être réalisé par Vous.

Le remboursement du Coût de Surconsommation d'Eau est strictement conditionné à la réparation de la Fuite par l'un des Prestataires Agréés sur un Élément Couvert ou par un Professionnel sur un élément non couvert dans un délai de 60 jours après constatation de la Fuite ou Information d'Augmentation Anormale de votre Consommation d'Eau. Dans le cas d'une réparation par un Professionnel, Vous devez fournir à HomeServe une attestation indiquant que le Professionnel a réparé la Fuite. Cette attestation réalisée par le Professionnel doit préciser la localisation de la Fuite et sa date de réparation.

Quelles sont les exclusions ?

- Exclusions particulières :

Pour les réparations sur l'installation de plomberie, Nous ne garantissons pas les interventions concernant les systèmes de chauffage par le sol ; les sanibroyeurs ; les canalisations communes à plusieurs appartements ; tout robinet faisant partie intégrante d'une cabine de douche ou d'un équipement de balnéothérapie, d'hydromassage ou de spa.

Pour la réparation des Pannes électriques, Nous ne garantissons pas les interventions concernant les installations électriques non reliées à la terre ; les systèmes de gestion de l'énergie ; les planchers chauffants électriques.

- 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.

A partir de quand êtes-Vous couvert ?

Votre couverture démarre 28 jours après la Date d'effet du Contrat qui Vous sera précisée sur vos Conditions Particulières transmises par courrier. Ces 28 jours correspondent au Délai de Carence durant lequel Vous ne pouvez pas faire de demande d'Intervention.

La 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 de souscription <<couvert_si_internet>> par téléphone.

Quelle est la durée de ce Contrat ?

Ce Contrat d'une durée d'un an est renouvelable par tacite reconduction annuelle.

Outre les cas de résiliation prévus par le Code des assurances, vous bénéficiez d'une faculté de résiliation annuelle jusqu'à 20 jours avant la Date d'Échéance.

Que se passe-t-il si Vous changez d'avis ?

Vous disposez d'une faculté de renonciation d'un délai de 14 jours à compter de la date de réception de vos Conditions Particulières, celles-ci étant réputées reçues, sauf preuve contraire, 14 jours à compter de la Date d'effet. Vous pouvez exercer ce droit en envoyant une lettre simple au Service Clients de HomeServe (exemple : Je, soussigné(e) [Prénom Nom], souhaite renoncer au Contrat n°[...] souscrit le [...]). Le montant de la cotisation éventuellement perçu sera alors remboursé.

Que faire en cas de question sur l'exécution de votre Contrat ?

Le Service Clients de HomeServe se tient à votre disposition pour toute interrogation relative à votre Contrat. En cas de réclamation, Vous pouvez contacter le Service Clients par téléphone ou par courrier. Si la réponse apportée ne Vous satisfait pas, Vous pouvez écrire au Service Réclamations. Si Vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse apportée, Vous pouvez faire appel au médiateur en adressant votre demande par courrier postal à : La Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09 ou par voie électronique : www.mediation-assurance.org.

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

Qui sommes-Nous ?

HomeServe est une société de courtage en assurance immatriculée à l'ORIAS qui conçoit, distribue et gère des contrats d'assurance et d'assistance et à ce titre perçoit une commission incluse dans la prime d'assurance. Le Contrat est commercialisé sous la marque Veolia Habitat Services et assuré par AmTrust International Underwriters Designated Activity Company, N° d'Agrément 169384.

La loi et la langue du Contrat sont la loi et la langue françaises.

Pour nous contacter : par écrit à HomeServe – TSA 82 111 – 69303 Lyon Cedex 07 ou par téléphone au 0 808 80 90 52 (Service gratuit + prix de l'appel).

Assistance Multi-Energies

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie d'Assurance : AmTrust International – Immatriculée en Irlande – Numéro d'agrément : 169384

Produit : Pack Locataire Appartement

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la Notice d'information et les Conditions Générales disponibles sur simple demande.

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

Ce Contrat d'assistance à l'habitat est destiné aux locataires d'un appartement. Il couvre, à l'intérieur d'un appartement, la réparation de fuites et des pannes électriques ainsi que le débouchage des canalisations.

Il permet également de bénéficier du remboursement de la surconsommation d'eau liée à une fuite.

Le Contrat est conçu, distribué et géré par HomeServe, courtier en assurance.



Qu'est-ce qui est assuré ?

Les garanties systématiquement prévues :

- ✓ La réparation d'une fuite à l'intérieur de l'appartement sur :
 - ✓ Les canalisations d'alimentation apparentes ;
 - ✓ Les robinets d'arrêt et de radiateur ;
 - ✓ Les mécanismes de chasse d'eau ;
 - ✓ Les joints d'étanchéité du réservoir de WC ;
 - ✓ Les joints de sortie de cuvette de WC ;
 - ✓ Les siphons ;
 - ✓ Les trop-pleins d'évier et de baignoire ;
 - ✓ Les canalisations d'eau apparentes reliant l'appareil de chauffage individuel aux radiateurs ;
- ✓ Le groupe de sécurité d'un chauffe-eau électrique.
- ✓ La réparation ou le remplacement d'un robinet sanitaire en cas de fuite, casse ou de dysfonctionnement empêchant son utilisation normale.

Si le remplacement complet d'un robinet sanitaire est estimé nécessaire, alors le robinet de remplacement sera choisi parmi une gamme de robinets neufs sans obligation de remise à l'identique.

- ✓ Le débouchage en cas d'engorgement sur les canalisations d'évacuation privatives.
- ✓ La recherche et la réparation d'une panne sur :
 - ✓ Les terminaisons électriques ;
 - ✓ Les câbles d'alimentation.
- ✓ La recherche d'une panne afin d'isoler un élément défectueux et rétablir le fonctionnement partiel ou total de l'installation électrique.

A hauteur de **2 interventions par année** d'assurance **jusqu'à 500 € TTC** chacune (déplacement, pièces et main d'œuvre compris).

- ✓ Le remboursement de l'eau perdue suite à une fuite réparée lorsque celle-ci est supérieure de 10% par rapport à la consommation d'eau habituelle.

Remboursement jusqu'à un an de consommation d'eau habituelle.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

Les interventions concernant :

- ✗ Les systèmes de chauffage par le sol ;
- ✗ Les canalisations communes à plusieurs appartements ;
- ✗ Les sanibroyeurs ;
- ✗ Tout robinet faisant partie intégrante d'une cabine de douche ou d'un équipement de balnéothérapie, d'hydromassage ou de spa ;
- ✗ Les systèmes de gestion de l'énergie ; les planchers chauffants électriques ;
- ✗ Les installations électriques non reliées à la terre.



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

Principales exclusions :

- ! Les interventions concernant les dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive ;
- ! Tout dommage résultant des conséquences des cas de force majeure ou causé par un tiers, sauf si ce tiers a été mandaté par HomeServe.

Principales restrictions :

- ! Aucune intervention ne pourra être effectuée avant l'expiration d'un délai de carence de 28 jours.



Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ Le Contrat couvre les appartements situés en France Métropolitaine, accessibles par un chemin carrossable (hors îles non reliées par un pont carrossable).



Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non-garantie, l'assuré doit :

A la souscription du Contrat :

Régler la cotisation.

En cours de Contrat :

Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquences d'aggraver le risque pris en charge ou d'en créer de nouveaux ;

Informer HomeServe d'un éventuel changement de domicile.

En cas de sinistre :

Seules les interventions organisées par HomeServe peuvent être prises en charge dans le cadre du Contrat ;

Contactez HomeServe disponible 24h/24 via votre Espace client sur internet ou via la ligne d'assistance téléphonique dont le numéro figure dans les Conditions Particulières ;

Déclarer, dans les conditions et délais impartis, tout sinistre susceptible de mettre en jeu l'une des garanties et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre ;

Pour le remboursement de la surconsommation d'eau, le sinistre doit être déclaré dans un délai de 60 jours après constatation de la fuite ou information de la surconsommation d'eau.



Quand et comment effectuer les paiements ?

Les cotisations sont payables d'avance pour une durée d'un an à la date indiquée dans les Conditions Particulières, auprès de HomeServe. Elles sont ensuite payables chaque année dans les dix jours à compter de l'échéance principale du Contrat.

Un paiement fractionné peut toutefois être accordé (mensuel ou trimestriel).

Les paiements peuvent être effectués par prélèvement automatique, chèque, ou carte bancaire.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Début de couverture

Le Contrat et les garanties prennent effet aux dates indiquées dans les Conditions Particulières.

Un délai de carence de 28 jours à compter de la Date d'effet du contrat est applicable pendant lequel aucune intervention ne sera prise en charge.

Fin de couverture

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an. Il se renouvelle automatiquement d'année en année à sa Date d'échéance principale, sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixés dans les Conditions Générales.



Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation doit être demandée par écrit auprès de HomeServe. Dans le cas d'une résiliation à échéance, la demande doit être envoyée jusqu'à 20 jours avant la Date d'échéance. Le Contrat pourra également être résilié en dehors de la Date d'échéance dans les cas prévus dans les Conditions Générales.