

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 **propriétaire** et donc **responsable de l'entretien des installations de mon logement**
- ✓ Je souhaite **assurer mon logement en cas de fuite d'eau et d'engorgement**
- ✓ Je n'ai pas encore de **contrat d'assistance d'urgence 24h/24 en cas de fuite d'eau et d'engorgement** sur les parties privatives de mon logement

Nous vous recommandons le **Contrat d'Assistance Plomberie Appartement avec la Garantie Perte d'Eau** :

- > **Recherche et réparation des fuites d'eau** sur les canalisations intérieures
- > **Débouchage des canalisations d'évacuation intérieures**
- > **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'Assistance Plomberie Appartement avec la Garantie Perte d'Eau

Qui peut souscrire ?

Tous les particuliers habitant en Appartement.

Comment souscrire ?

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

Quels sont les Eléments Couverts par le Contrat ?

Les Canalisations d'Alimentation d'Eau propre privatives, situées après compteur à l'intérieur de votre Appartement ; les 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, situées à l'intérieur de votre Appartement ; les Robinets d'Arrêt et de radiateur ; les mécanismes de chasse d'eau ; les joints d'étanchéité du réservoir de WC ; les siphons ; les trop-pleins d'évier et de baignoire ; les canalisations d'eau intérieures reliant votre appareil de chauffage individuel à vos radiateurs ; le groupe de sécurité d'un chauffe-eau électrique.

Quelles sont les prestations prises en charge ?

• Sur l'installation de plomberie à l'intérieur de votre Appartement

- La réparation d'une Fuite sur un Elément Couvert, y compris la recherche de Fuite si nécessaire ;

- Le débouchage des Canalisations d'Evacuation en cas d'Engorgement.

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

Fuite: écoulement d'eau accidentel, survenant de façon fortuite ou imprévue, pendant la période de couverture du présent Contrat, qui se manifeste par une trace d'humidité ou la vue du compteur d'eau qui tourne alors que tous les robinets sont fermés.

• Pour la Garantie Remboursement Eau Perdue

Le remboursement du Coût de Surconsommation d'Eau consécutive à une Fuite sur un Elément Couvert lorsque celle-ci est supérieure de 10% par rapport à votre Consommation d'Eau Habituelle pour une Période Considérée. Ce coût est égal à la différence entre la consommation relevée par le Prestataire Agréé sur le compteur et votre Consommation d'Eau Habituelle.

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.

Quels sont les plafonds de couverture ?

• Sur l'installation de plomberie à l'intérieur de votre Appartement

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

• Pour la Garantie Remboursement Eau Perdue

Jusqu'à un an de Consommation d'Eau Habituelle pour le Coût de Surconsommation d'Eau déduction faite de l'éventuelle 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 Eléments 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 retourner à HomeServe la copie de la Facture de surconsommation accompagnée des pièces justificatives demandées.

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 l'exécution d'une Intervention au titre du présent Contrat par l'un des Prestataires Agréés que HomeServe a mandaté ou par un Professionnel de votre choix à titre exceptionnel. Dans ce cas, Vous devez fournir à HomeServe une attestation réalisée indiquant qu'un Professionnel a réparé la Fuite. Cette attestation réalisée par le Professionnel doit préciser la localisation de la Fuite à l'origine de la Surconsommation d'Eau et sa date de réparation.

Quelles sont les exclusions ?

- **Exclusions particulières** : Nous ne garantissons pas les interventions concernant les systèmes de chauffage par le sol ; les sanibroyeurs ; les canalisations communes à plusieurs appartements ; la robinetterie sanitaire.

- **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 par internet ou par téléphone.

Quelle est la durée de ce Contrat ?

Le 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'Echéance.

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 Plomberie

Document d'information sur le produit d'assurance

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

Produit : Plomberie Appartement (avec Garantie Remboursement Eau Perdue)

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 couvre, à l'intérieur d'un appartement occupé en qualité de propriétaire ou de locataire :

- La réparation des fuites d'eau sur les canalisations d'alimentation et d'évacuation
- Le débouchage des canalisations d'évacuation en cas d'engorgement
- Le remboursement du coût de l'eau perdue liée à une fuite couverte.

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



Qu'est-ce qui est assuré ?

Les garanties systématiquement prévues :

- ✓ La recherche et la réparation d'une fuite d'eau à l'intérieur de l'appartement sur :
 - ✓ Les canalisations d'alimentation d'eau propres privatives ;
 - ✓ Les canalisations d'évacuation 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 ;
 - ✓ Les robinets d'arrêt d'eau et de radiateur ;
 - ✓ Les mécanismes de chasse d'eau ;
 - ✓ Les joints d'étanchéité du réservoir de WC ;
 - ✓ Les siphons ;
 - ✓ Les trop-pleins d'évier et de baignoire ;
 - ✓ Les canalisations d'eau reliant l'appareil de chauffage individuel aux radiateurs ;
 - ✓ Le groupe de sécurité du chauffe-eau électrique.
- ✓ A hauteur de **2 interventions par année** d'assurance **jusqu'à 500 € TTC chacune** (déplacement, pièces et main-d'œuvre compris).

La Garantie Remboursement Eau Perdue optionnelle couvre :

Le remboursement du coût de l'eau perdue liée à une fuite réparée dans le cadre du Contrat lorsque celle-ci est supérieure de 10% par rapport à la consommation d'eau habituelle.

Jusqu'à un an de consommation d'eau habituelle.

Les garanties précédées d'une coche ✓ sont systématiquement prévues au Contrat.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

Les interventions concernant :

- ✗ Les systèmes de chauffage par le sol ;
- ✗ Les sanibroyeurs ; la robinetterie sanitaire ;
- ✗ Les canalisations communes à plusieurs appartements.



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 ;

Informez 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.