

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 :

- ✓ Je possède **un ou plusieurs appareils électroménagers** de moins de 7 ans
- ✓ Ces appareils électroménagers ne sont **plus couverts par une garantie constructeur ou distributeur**
- ✓ Je n'ai pas encore de **contrat d'assistance en cas de panne sur ces appareils électroménagers et je souhaite m'assurer**

Nous vous recommandons le **Contrat d'Assurance et d'Assistance Confort Electroménager** :

- > **Un seul contrat pour tous vos appareils électroménagers de moins de 7 ans** : appareils de cuisson, de lavage, de réfrigération et congélation
- > **Réparation ou indemnisation en cas d'irréparabilité (sans critère de vétusté)** à hauteur de la valeur d'achat initial de l'appareil défectueux, jusqu'à 2 500€ TTC
- > **Nombre illimité d'interventions et d'indemnisation par an** dans la limite de 3000€ TTC (déplacement, pièces et main d'oeuvre compris)

Votre urgence réglée en 3 étapes :



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



Un réparateur 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

Conformément à l'article L. 521-2-II b) du code des assurances, nous vous informons que nous travaillons avec différentes sociétés d'assurance (Allianz, AmTrust et Inter Partner Assistance) et que nous ne sommes liés financièrement avec aucune société d'assurance.

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

Notice d'information relative au contrat

Contrat d'Assurance et d'Assistance Confort Electroménager

Qui peut souscrire ?

Tous les particuliers habitant en maison individuelle ou en appartement disposant d'un Appareil Electroménager.

Comment souscrire ?

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

Quels sont les Eléments Couverts par le Contrat ?

Les Appareils Electroménagers suivants : cuisinière à gaz et/ou électrique ; four à gaz et/ou électrique ; table de cuisson ; four micro-ondes ; hotte aspirante électrique ; réfrigérateur ; réfrigérateur-congélateur ; réfrigérateur américain ; congélateur ; cave à vin électrique ; sèche-linge ; lave-linge ; lave-linge séchant ; lave-vaisselle.

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 2 500 € TTC (Preuve 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.

Quelles sont les prestations prises en charge ?

- La réparation d'une Panne sur un Elément Couvert.

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

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

Irréparabilité Economique : le coût de réparation estimé par le Prestataire Agréé excède 70% du Prix d'Achat.

Irréparabilité Technique : les pièces de rechange neuves ne sont pas ou ne sont plus disponibles en France métropolitaine.

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** (déplacement, pièces et main-d'œuvre compris) sur lequel est décompté le coût de chaque Intervention et Indemnisation.

Suite à l'Intervention, Vous pouvez bénéficier d'une Indemnisation à hauteur du Prix d'Achat de l'appareil en Panne dans la limite du Plafond Annuel restant à la date de l'Intervention. dans les cas suivants : Irréparabilité Technique de l'appareil ou 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.

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.

Pour un Appareil Electroménager en Panne, lors du pré-diagnostic, Vous devrez notamment préciser sa date d'achat, sa marque, son Prix d'Achat ainsi que la date, la nature et les circonstances du Sinistre et envoyer impérativement à HomeServe la copie de la Preuve d'Achat de l'Elément Couvert concerné par le Sinistre.

En cas de non respect des conditions énoncées ci-dessus, HomeServe ne pourra pas mandater le Prestataire Agréé

Suite au diagnostic réalisé par le Prestataire Agréé :

- Si l'Elément Couvert est réparable, il procédera alors à sa réparation.
- S'il constate l'Irréparabilité Technique ou l'Irréparabilité Economique de l'Elément Couvert, Vous pourrez bénéficier à votre convenance d'une Indemnisation à hauteur du Prix d'Achat de l'Elément Couvert ayant subi le Sinistre ou d'un Remplacement à Neuf de l'Elément Couvert dans la limite du Plafond Annuel disponible à la date de l'Intervention sous réserve que Vous fournissiez à HomeServe une photocopie de la Preuve d'Achat lisible et non raturée de l'Elément Couvert ayant subi le Sinistre.

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.

En cas de Sinistre sur un Appareil Electroménager, Vous devrez envoyer **impérativement** à HomeServe, la Preuve d'Achat de l'Elément Couvert concerné par le Sinistre. Ce document doit être lisible, non raturée et confirmer l'éligibilité de l'Elément Couvert.

Quelles sont les exclusions ?

- **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'Elément 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.**

- **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 ?

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'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 perçue 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.

Par 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 Electroménager

Document d'information sur le produit d'assurance

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

Produit : Confort Electroménager

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'assurance et d'assistance à l'habitat couvre la réparation des pannes sur les appareils électroménagers couverts et l'indemnisation à neuf de la valeur d'achat de l'appareil en panne en cas d'irréparabilité. 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 panne sur :
 - ✓ Les appareils de cuisson (cuisinière à gaz et/ou électrique ; four à gaz et/ou électrique ; table de cuisson ; four micro-ondes ; hotte aspirante électrique d'alimentation) ;
 - ✓ Les appareils de froid (réfrigérateur ; réfrigérateur-congélateur ; réfrigérateur américain ; congélateur ; cave à vin électrique) ;
 - ✓ Les appareils de lavage (sèche-linge ; lave-linge ; lave-linge séchant ; lave-vaisselle).
- ✓ L'indemnisation en cas d'irréparabilité économique ou d'irréparabilité technique de l'appareil électroménager couvert.
- ✓ Un nombre illimité d'interventions et d'indemnisation par année d'assurance dans la limite du plafond annuel de 3 000 € TTC (déplacement, pièces et main-d'œuvre compris) sur lequel est décompté le coût de chaque intervention et indemnisation.

Pour être couvert, l'appareil électroménager doit :

- ne plus être couvert par une garantie du constructeur ou du distributeur ;
- être âgé de moins de 7 ans ;
- avoir un prix d'achat compris entre 150 € et 2 500 € TTC (facture faisant foi).

Suite à l'intervention, en cas d'impossibilité de réparation de l'appareil électroménager, jusqu'à 3 000 € d'indemnisation pour le remplacement de l'appareil, sur présentation de la preuve d'achat du nouvel appareil, dans la limite du plafond annuel de 3 000 €.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

Les interventions concernant :

- ✗ Les dommages résultant d'une utilisation des appareils électroménagers non-conforme aux prescriptions du constructeur ou d'un défaut d'entretien ;
- ✗ Les dommages d'origine externe à l'élément couvert ; les dommages relevant des garanties légales des vices cachés ;
- ✗ Les consommables et pièces d'usure définies dans le livret d'entretien du constructeur ; les pièces en verre et portes vitrées ;
- ✗ Les dommages d'ordre esthétique.



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 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 ;

Informar 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 ;

Contactar 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.

Lors du pré-diagnostic pour un sinistre sur un appareil électroménager, s'engager à envoyer la preuve d'achat de l'appareil électroménager en panne ;

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.



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.