

Fiche d'information et conseil

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



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 **maison ou appartement**
- ✓ Je suis **propriétaire** et **responsable de l'entretien des installations de mon logement**
- ✓ 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 **Dépannez-moi garantie Plomberie et Electricité Confort** :

- > Réparation des fuites sur les canalisations d'alimentation d'eau apparentes et encastrées à l'intérieur
- > Réparation de fuites et casse de chasses d'eau
- > Débouchage des canalisations à l'intérieur et à l'extérieur
- > Réparation en cas de pannes sur les terminaisons électriques
- > 2 interventions par an en plomberie et 2 interventions par an en électricité à hauteur de 1 000 € TTC chacune : déplacement, pièces et main-d'oeuvre compris
- > Remboursement de l'eau perdue jusqu'à 1 an de consommation d'eau habituelle
- > 2 nuits d'hébergement jusqu'à 200 € / intervention
- > Perte denrées alimentaires 1 fois / an jusqu'à 150 € remboursés

Une panne, une fuite ? C'est réglé en 3 étapes :



Contactez l'équipe HomeServe, 7j/7 et 24h/24.



Le Pro du réseau HomeServe vous rappelle **en moins de 2h pour fixer un rendez-vous.**



Vous n'avez **rien à penser, rien à payer**, dans le cadre des garanties du contrat !

HomeServe : dépannage, entretien et travaux pour une maison plus durable depuis plus de 20 ans.

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 05 34 50 74 34

Notice d'information relative au contrat

Contrat d'Assurance et d'Assistance Dépannez-moi garantie Plomberie et Electricité Confort

Qui sommes-nous ?

Le Contrat est assuré par **AmTrust** International Underwriters Designated Activity Company, société enregistrée en Irlande (n°169384). Il est conçu, distribué et géré par **HomeServe**, sous la marque Homefriend. HomeServe est un courtier en assurance (n°ORIAS 07023309), qui perçoit une commission incluse dans la prime d'assurance.

Qui peut souscrire ?

Tous les particuliers, propriétaires ou locataires d'un logement à usage domestique, accessible par un chemin carrossable, en France métropolitaine (à l'exclusion de la Corse et des îles non reliées par un pont carrossable).

Comment souscrire ?

Vous pouvez souscrire le Contrat soit en nous renvoyant le bon de souscription ci-joint par courrier, soit en nous appelant par téléphone, soit sur notre site. Vos documents contractuels (conditions générales et particulières) vous seront envoyés par e-mail, une fois votre souscription enregistrée et seront disponibles en ligne (espace-client.homeserve.fr).

Ce que nous garantissons :

• Pour la plomberie :

- Dans votre logement, annexes et garage : la recherche si nécessaire, et la réparation d'une fuite d'eau sur les canalisations d'alimentation et d'évacuation d'eau intérieures apparentes et encastrées, les robinets d'arrêt ; les mécanismes de chasse d'eau ; les joints d'étanchéité du réservoir et de sortie des WC ; les siphons ; les trop-pleins d'évier, de lavabo et de baignoire ; les canalisations d'eau reliant votre appareil de chauffage individuel à vos radiateurs ainsi que leurs robinets d'arrêt ; le groupe de sécurité d'un chauffe-eau électrique.
- Dans votre logement, annexes, garage et dans votre espace extérieur : le débouchage de la canalisation d'évacuation en cas d'engorgement et la réparation de la canalisation d'évacuation à l'origine de l'engorgement.
- Dans tous les cas : le remboursement de votre surconsommation d'eau consécutive à une fuite d'eau réparée dans le cadre du Contrat.

• Pour l'électricité, sur l'installation électrique privative dans votre logement, annexes et garage :

- La recherche d'une panne électrique afin d'isoler un élément non couvert défectueux et de rétablir le fonctionnement partiel ou total de votre installation électrique ;
- La recherche et la réparation d'une panne électrique sur les câbles électriques, les terminaisons électriques, les disjoncteurs, les interrupteurs différentiels, le contacteur jour/nuit du chauffe-eau électrique.
- L'indemnisation de la perte de denrées alimentaires : vous pourrez être dédommagé des dégâts causés aux denrées alimentaires entreposées dans le réfrigérateur et/ou le congélateur de votre logement, à la suite d'une coupure d'électricité générale ou d'une panne électrique totale de plus de 6 heures.

En cas d'intervention : l'indemnisation des frais d'hébergement provisoire si votre logement est rendu inhabitable. Ce remboursement inclut l'hébergement et le transport dans un rayon de 30 km autour de votre logement.

Quels sont les plafonds de couverture ?

• Pour la plomberie :

- Recherche et réparation d'une fuite d'eau et désengorgement : **2 interventions / an et jusqu'à 1 000 € TTC/ intervention**
- Indemnisation de la perte d'eau : remboursement de votre surconsommation plafonné à hauteur **d'une année de consommation habituelle.**

• Pour l'électricité :

- Recherche et réparation d'une panne électrique : **2 interventions / an jusqu'à 1 000 € TTC / intervention.**
- Indemnisation en cas de perte de denrées alimentaires : **1 indemnisation / an d'un forfait de 150 €.**

En cas d'intervention : Indemnisation en cas d'hébergement provisoire : **2 nuits / intervention jusqu'à 200 € TTC / nuit.**

Ce que nous ne garantissons pas :

- Exclusions particulières :

Pour la plomberie : les robinets sanitaires installés par exemple sur votre douche, votre évier ou votre lavabo ; les sanibroyeurs ; les bacs à graisse ; les canalisations communes à plusieurs habitations.

Pour l'électricité : les installations électriques non reliées à la terre ; les délesteurs et thermostats d'ambiance ; les planchers chauffants électriques.

- Exclusions générales :

Les interventions concernant les dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive, ou résultant des cas de force majeure, ou causé par un tiers, sauf si ce tiers a été mandaté par HomeServe ; le coût de la réfection des aménagements, des menuiseries, des embellissements des sols et ornements muraux quels qu'ils soient lorsque leur démontage est nécessaire pour effectuer la réparation.

Comment mettre en œuvre vos garanties ?

Vos garanties peuvent être mises en œuvre après un délai de carence de trente (30) jours à compter de la date d'effet de votre Contrat. Ces dates sont indiquées dans vos conditions particulières. Si vous constatez un sinistre, après la période de carence et si ce dernier est couvert par les garanties du Contrat, vous devez **impérativement** le déclarer en ligne (espace-client.homeserve.fr) ou par téléphone au numéro figurant sur vos conditions particulière, dès que vous en avez connaissance, pour obtenir une prise en charge. Notre professionnel n'interviendra que si les conditions de sécurité permettent l'exercice normal de sa mission et si le lieu de l'intervention est accessible (dégagement d'au moins 80 cm de largeur ; mobilier encastré, fixé et tout encombrant retirés). Si les garanties prévues au Contrat prévoient une indemnisation, vous devez également envoyer les justificatifs correspondants dans un délai maximal

de 60 jours après la constatation du sinistre.

Quelles sont vos obligations ?

A la souscription, le Contrat est établi d'après vos déclarations. En cours de contrat, vous devez nous notifier, dans les quinze (15) jours où vous en avez connaissance, les changements concernant les déclarations que vous avez effectuées lors de votre souscription (exemple: déménagement, modification de l'installation etc.). En cas de sinistre, il est également **impératif** que vous nous transmettiez spontanément les informations et justificatifs en lien avec ce dernier. Par ailleurs, un échéancier vous sera communiqué dans vos conditions particulières, à l'issue de votre souscription. Vos cotisations devront être payées dans les dix (10) jours suivants leur échéance.

Quelle est la durée du Contrat ?

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de sa date d'effet et se renouvelle tacitement, chaque année. Outre les cas de résiliation prévus par le Code des assurances, vous pouvez résilier votre Contrat en ligne (espace-client.homeserve.fr) ou par courrier, à tout moment, après la première année de souscription.

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

Vous disposez d'un délai de renonciation de trente (30) jours à compter de la date d'effet de votre Contrat, indiquée dans vos conditions particulières. Vous pouvez exercer ce droit en envoyant une lettre simple à HomeServe - Service Client - TSA 82111 - 69303 Lyon Cedex 07 (exemple : Je, soussigné(e) [Prénom Nom], souhaite renoncer au Contrat n°[...] souscrit le [...] ou en ligne (espace-client.homeserve.fr). Le montant de la cotisation éventuellement perçu sera alors remboursé.

Comment nous contacter ?

Pour toute question, demande ou réclamation, contactez-nous au 01 70 82 17 59. En cas de réclamation, vous pouvez aussi nous la transmettre en ligne (espace-client.homeserve.fr) ou par courrier à HomeServe - Service Client - TSA 82111 - 69303 Lyon Cedex 07. Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse ou si vous n'avez pas reçu de réponse écrite de notre part dans le délai de deux (2) mois à compter de votre première réclamation écrite, vous pourrez faire appel au médiateur de l'assurance, par voie électronique via le site www.mediation-assurance.org ou par voie postale à : La médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09. Nous voulons vous apporter la meilleure qualité de service. Sachez que vous pouvez nous contacter à nouveau quand vous le souhaitez, afin de trouver, ensemble, la solution la plus adaptée.

Informations générales :

La langue utilisée est la langue française. Le Contrat est régi par la loi française et toute action judiciaire sera de la seule compétence des tribunaux français. Cette notice d'information présente les caractéristiques essentielles du Contrat. Vous pouvez obtenir les conditions générales sur simple demande écrite, par téléphone ou les consulter sur le site.

Assistance Dépannez-Moi

Document d'information sur le produit d'assurance

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

Produit : Plomberie et Electricité Confort

Ce document présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Vous trouverez l'information complète sur ce produit au sein de la documentation précontractuelle et contractuelle.

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

Ce Contrat d'assurance comporte des garanties d'assistance couvrant l'habitat dont vous êtes propriétaire ou locataire, dans les domaines de la plomberie et de l'électricité. Il est conçu, distribué et géré par HomeServe, courtier en assurance.



Qu'est-ce qui est assuré ?

Les principales garanties

Dépannez-moi garantie Plomberie Confort

- ✓ Dépannage sur l'installation de plomberie de votre logement, annexes et garage.
- ✓ Recherche et réparation de fuites à l'intérieur ou de désengorgement, 2 fois par an, jusqu'à 1 000 € TTC par intervention.
- ✓ Indemnisation de la perte d'eau jusqu'à une année de consommation habituelle.
- ✓ 2 nuits d'hébergement provisoire jusqu'à 200 € par nuit, par intervention.

Dépannez-moi garantie Electricité Confort

- ✓ Dépannage sur l'installation électrique de votre logement, annexes et garage.
- ✓ Recherche et réparation de pannes, 2 fois par an, jusqu'à 1 000 € TTC par intervention.
- ✓ Indemnisation en cas de perte de denrée alimentaire de 150€ une fois par an.
- ✓ 2 nuits d'hébergement provisoire jusqu'à 200 € par nuit, par intervention.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les installations non privatives et parties communes ;
- ✗ Les locaux ou les parties du logement à usage professionnel ou commercial ;
- ✗ Les multipropriétés en temps partagé, les mobil-homes, les péniches, les gîtes, les logements intégrant plus de deux chambres d'hôtes ;
- ✗ Les logements destinés exclusivement à la location de courte durée.



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

Principales exclusions

- ! Les dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive ;
- ! Les sinistres consécutifs à une guerre, un acte de terrorisme, une émeute, une grève, une catastrophe naturelle.

Exclusions particulières

- ! Pour la plomberie : les sanibroyeurs ; les bacs à graisse ; les robinets sanitaires installés par exemple sur votre douche, votre évier ou votre lavabo ; les planchers chauffants.
- ! Pour l'électricité : les installations électriques non reliées à la terre, les planchers chauffants.

Principales restrictions

- ! Aucune intervention ne pourra être effectuée avant l'expiration d'un délai de carence de 30 jours.



Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ Le contrat couvre le logement situé à l'adresse mentionnée sur le contrat, en France métropolitaine et accessible par un chemin carrossable.



Quelles sont mes obligations ?

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

A l'adhésion de votre contrat, nous informer en toute bonne foi de votre situation afin que nous soyons en mesure d'apprécier le risque que nous prenons en charge.

Tout au long de la vie de votre contrat, régler votre cotisation : et nous informer de tout changement qui pourrait aggraver le risque pris en charge, ou bien en créer de nouveaux ou encore rendre inexacts vos déclarations initiales (exemple : déménagement, modification d'installation, etc.).

En cas de sinistre, déclarer votre sinistre, soit en ligne sur votre Espace Client (espace-client.homeserve.fr), soit par téléphone, détailler toutes les informations et adresser les justificatifs nécessaires.



Quand et comment effectuer les paiements ?

L'échéancier annuel de votre contrat précise le montant de la cotisation dont vous êtes redevable ainsi que les modalités de paiement.

Toutes les cotisations (ou fractions de cotisations) doivent être payées dans les 10 jours qui suivent leur échéance.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

- Le contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de sa date d'effet. La date d'effet de votre contrat est mentionnée sur vos conditions particulières.
- Vos garanties peuvent être mises en œuvre à l'expiration du délai de carence de 30 jours.
- Votre contrat se renouvelle chaque année par tacite reconduction.
- Durant votre année d'assurance, vous pouvez souscrire des garanties additionnelles. Des nouvelles conditions particulières et générales de votre contrat seront disponibles sur votre Espace Client.



Comment puis-je résilier le contrat ?

- Vous pouvez renoncer à tout ou partie de votre contrat dans un délai de 30 jours à compter de la date d'effet.
- **Vous pouvez résilier l'ensemble de votre contrat :**
 - A l'échéance de votre contrat : jusqu'à vingt jours avant la date d'échéance (cachet de la Poste faisant foi pour les résiliations par courrier) ;
 - A un autre moment, en cas de changement d'habitation, par exemple, si vous êtes en mesure de justifier que cet événement modifie les risques garantis.
 - A l'expiration d'un délai d'un an à compter de votre première souscription au contrat ;
 - Lorsque nous vous communiquons un avis de modification vous informant du changement d'assureur ;
 - Si nous avons résilié un de vos autres contrats après un sinistre.
- Vous pouvez effectuer cette renonciation et cette résiliation en ligne, via votre Espace Client (espace-client.homeserve.fr) ou bien par courrier, dans les cas et conditions prévus aux Conditions Générales.