

Contrats d'Assistance et d'Assurance LES CONDITIONS GENERALES

1. Définitions relatives aux Conditions Générales et Particulières

Vous : Le souscripteur nommé désigné dans votre contrat
HomeServe : HomeServe SA, Bollebergen 2A - 9052 Zwijnaarde, SA au capital de 61 500 €, Numéro BCE : 0472.433.154. Sous-agent, n° CBFA 106137A (www.cbfa.be), de SFG Courtage (Groupe HomeServe), SFG Courtage Impasse Evariste Galois, CS 30001, F-13106 Roussset CEDEX, N° d'Agrément ORIAS: 07 031 123. SFG Courtage est agréé par la CBFA pour exercer en Belgique en libre prestation de services.

Nous / AmTrust International Underwriters Limited : Les prestations sont assurées par AmTrust International Underwriters Limited, 123 Lower Baggot Street - Dublin 2, Ireland. AmTrust International Underwriters Limited dépend de l'Autorité de Régulation des Services Financiers irlandais, N° Agrément 169384, PO Box 9138, College Green - Dublin 2, Ireland.

Conditions Particulières : conditions directement rattachées à votre Contrat d'Assistance ou d'Assurance.

Prestataire agréé : entreprise mandatée par HomeServe pour intervenir en cas d'Événement couvert par votre Contrat d'Assistance.

Domicile : votre lieu de résidence, situé en Belgique à l'adresse de couverture indiquée sur votre Contrat.

- Lieu de résidence type maison individuelle : votre Domicile est constitué de deux éléments distincts et complémentaires que sont votre Logement et votre Terrain Privé. Votre Logement est constitué de la maison d'habitation, du vide sanitaire lorsque celui-ci est accessible (c'est-à-dire comportant un accès d'au moins 0,6 m2, dont la plus petite dimension a au moins 0,60 m, et une hauteur libre partout d'au moins 0,60 m), de la véranda, du garage et des autres annexes couvertes et fermées utilisés à des fins domestiques situés dans les limites du Domicile. Votre Terrain Privé est constitué du jardin, du vide sanitaire lorsque celui-ci n'est pas accessible et de la terrasse situés dans les limites du Domicile.

- Lieu de résidence type appartement : votre Domicile est constitué de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation. Les parties communes ne sont pas couvertes. Dans ce cas, les notions de Domicile et de Logement sont identiques. Les multipropriétés en temps partagé, les mobiles homes, les péniches et les locaux ou parties du Logement à usage locatif, professionnel ou commercial ne sont pas considérés comme faisant partie du Domicile.

Pour qu'un Domicile comportant des locaux ou parties du Logement à usage locatif, professionnel ou commercial soit couvert, la superficie de ces locaux ou partie de Logement doit être inférieure à 50 % de la surface totale du Logement.

Ne sont pas couvertes les résidences situées sur des îles non reliées par un pont carrossable.

Événement Garanti ou Spécifique : dans le cadre des Contrats d'Assistance, tout événement accidentel, c'est-à-dire fortuit ou imprévu, provoquant un incident couvert dans les limites du Domicile. Les incidents couverts sont décrits dans les Conditions Particulières.

Réparation d'urgence : travail entrepris par nos Prestataires agréés à la suite d'un Événement Garanti afin de rétablir le fonctionnement de l'installation dans la limite du nombre d'Interventions prévues par le Contrat.

Intervention : toute Réparation d'urgence pour un Événement garanti ou Spécifique.

2. Notre Intervention en cas d'Événement Garanti

a) Lorsqu'un Événement Garanti intervient au Domicile, Nous organisons l'Intervention d'un Prestataire et prenons en charge, dans la limite de la couverture établie dans les Conditions Particulières, les coûts des Réparations d'urgence nécessaires.

b) Le coût des Réparations incluent les frais de déplacement, de main-d'œuvre et du matériel de réparation ou de remplacement. Les conditions de prise en charge du coût de réparation ou de remplacement sont définies aux Conditions Particulières.

c) Le nombre d'Interventions par an à compter de la date de souscription après expiration du délai de carence, est défini dans les Conditions Particulières.

3. Exclusions générales

Sont exclus et ne pourront donner lieu à notre Intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- Les dommages provoqués par un acte intentionnel ou un dol commis par le bénéficiaire,
- Tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du Contrat,
- Tout événement survenu avant la date de souscription du contrat,
- Toute demande d'indemnisation issue d'un Événement Garanti ou Spécifique lorsque celui-ci provient : de guerres civiles ou étrangères ; d'effets directs et indirects des risques atomiques ; de dommages subis à la suite de grèves, émeutes, mouvements populaires, actes de représailles, actes de sabotage et/ou de terrorisme ; de dommages subis par votre Domicile à la suite d'un accident relevant d'un état de catastrophe technologique ; d'incendie ou explosion affectant votre Domicile,
- Les conséquences d'événements tels que les tempêtes ou les ouragans, les inondations, les tremblements de terre, l'affaissement ou le glissement du sol,
- Toute intervention ne garantissant pas la sécurité de notre Prestataire agréé,
- Tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par mauvais entretien ou modification de l'installation,
- Tout dysfonctionnement causé par le distributeur ou le transporteur d'eau, d'électricité ou de gaz,
- Tout dommage matériel causé par un Événement Garanti ou Spécifique.

4. Conditions Générales d'application

4.1. Date de souscription

La date de souscription correspond à la date de validation du Contrat par HomeServe, sous réserve de l'encaissement effectif de votre première prime ou fraction de prime.

4.2. Durées des garanties

Le présent Contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la date de souscription, sauf offre spéciale. Il sera ensuite renouvelable par tacite reconduction par périodes successives annuelles, sauf dénonciation exprimée par l'une des parties à l'autre partie par lettre recommandée, trois mois au moins avant la date d'échéance.

4.3. En cas de changement de Domicile

Vous devez contacter le Service Clients HomeServe afin de notifier votre changement de Domicile.

4.4. Résiliation anticipée

Dans les cas listés ci-dessous, Vous pouvez résilier à votre choix, soit par lettre recommandée, soit par une déclaration faite contre récépissé au Siège social de HomeServe ou à celui d'AmTrust.

Lorsque la résiliation émane de Nous, elle doit Vous être notifiée par lettre recommandée adressée à votre dernier Domicile connu, ou par exploit d'huissier. 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'exploit constituent le point de départ du délai de préavis.

Les présentes garanties pourront être résiliées en dehors de la date d'échéance dans les cas suivants :

a) **Par Nous ou Vous** : en cas de changement de Domicile affectant les risques garantis (changement de type de Domicile...). la résiliation doit être demandée dans un délai de 3 mois suivant la date de l'événement et accompagnée des pièces justifiant que le risque ne se retrouve pas dans la situation nouvelle. La résiliation prend effet un mois après notification à l'autre partie.

b) **Par l'héritier ou Nous** : en cas de décès, la demande de résiliation doit être accompagnée des pièces justifiant du décès ou de la qualité d'héritier.

c) **Par Nous** : en cas d'aggravation du risque ; en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration des risques à la souscription ou en

ours de Contrat.

d) **Par Vous** : en cas de changement d'assureur. Vous disposez d'un délai de 30 jours suivant la réception de l'avis de modification pour dénoncer le Contrat.

e) **De plein droit** : en cas de disparition du risque couvert résultant d'un Événement Garanti ou non garanti; en cas de retrait de notre agrément administratif ; en cas de réquisition de propriété concernant votre Domicile dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur (toutefois, le Contrat est suspendu de plein droit en cas de réquisition portant sur l'usage de tout ou partie de votre Domicile). Ces demandes de résiliation doivent être accompagnées des pièces justificatives.

4.5. Révision tarifaire

Si Nous sommes amenés à majorer le tarif applicable au risque assuré par le présent Contrat, votre prime en sera modifiée dès la première échéance annuelle suivant cette modification. Vous disposerez d'un délai de trente jours à réception de cet avis d'échéance pour dénoncer le Contrat par lettre recommandée, la résiliation prenant effet un mois après votre notification. Nous aurons toutefois droit à la fraction de prime, calculée sur les anciennes bases, au prorata du temps écoulé entre ladite échéance et la date effective de cette résiliation. A défaut de résiliation, la nouvelle prime sera considérée comme acceptée.

4.6. Modification du Contrat

Nous Vous informerons par lettre simple de toute modification du Contrat. Sans opposition de votre part à ces modifications sous 30 jours, celles-ci seront réputées acceptées par Vous et seront dès lors applicables.

4.7. Votre Prime d'assurance

Paiement de la prime : Le montant de la prime, des taxes d'assurances, ainsi que ses modalités de paiement sont prévues dans Votre Contrat. Toutes les primes (ou fractions de primes) doivent être payées dans les 10 jours qui suivent leur échéance. Si Vous ne payez pas la prime dans les 10 jours suivant la date d'échéance, les articles 14-16 de la Loi sur le Contrat d'assurance terrestre nous permettent d'une part, d'en poursuivre le recouvrement par voie judiciaire et d'autre part, de suspendre la garantie 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 15 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 15 jours suivants, la prime n'est pas réglée, le Contrat sera résilié immédiatement sans intervention du juge. En cas d'intervention réalisée entre la date de mise en demeure 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.

4.8. Délais de carence et de rétractation

a) **délai de carence** : A compter de la date de validation de la souscription par HomeServe, un délai de carence de 28 jours est pris en compte avant toute Intervention ou indemnisation au titre de chaque contrat souscrit.

b) **délai de rétractation** : Vous avez la possibilité de renoncer durant les 28 premiers jours du présent Contrat aux bénéfices du Contrat, par lettre à l'adresse suivante : HomeServe, Bollebergen 2A - 9052 Zwijnaarde, selon le modèle suivant : Je soussigné(e) [Prénom Nom] renonce au Contrat n° [] souscrit le [] .

4.9. Garantie des Réparations

Les Réparations sont garanties pendant un an à compter de la date d'Intervention. Les désengorgements, vidange du chauffe-eau et le remplacement de pièces de chaudière ne peuvent bénéficier de cette garantie.

4.10. Mise en jeu des garanties

Les prestations d'assistance et d'assurance sont assurées par AmTrust International Underwriters Limited.

Seules les garanties organisées par Nous ou avec notre accord préalable sont prises en charge.

4.11. Numéro d'assistance

En cas d'Événement nécessitant notre Intervention, votre demande doit être adressée directement par téléphone au numéro indiqué sur votre Contrat.

4.12. Accord préalable

Notre accord préalable est matérialisé par un numéro de dossier. L'organisation par Vous ou votre entourage d'une Intervention d'un prestataire sans notre accord préalable ne peut donner lieu à remboursement.

4.13. Déchéance des garanties (perte des garanties)

Le non-respect de vos obligations définies dans les Conditions Générales et Particulières entraîne la déchéance de vos droits tels que prévus au présent Contrat.

5. 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 Nous aviser, 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. Sanction : Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle lors de la souscription changeant l'objet du risque ou en diminuant l'opinion pour l'assureur, entraîne la nullité du Contrat (article 6 de la Loi sur le Contrat d'Assurance terrestre).

6. Conditions restrictives d'application

6.1. Responsabilité

Nous ne pouvons être tenus pour responsables d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial subi à la suite d'un incident ayant nécessité l'Intervention du service d'assistance.

Nous ne pouvons 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 sauf stipulation contractuelle contraire.

6.2. Circonstances exceptionnelles

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des retards ou empêchements dans l'exécution du présent Contrat en cas de grève, d'émeute, de mouvements populaires, de représailles, de restriction à la libre circulation, de sabotage, de terrorisme, de guerre ou guerre civile, de dégagement de chaleur, d'irradiation ou d'effet de souffle provenant de la fission ou de la fusion de l'atome, de radioactivité, ou de tout autre cas fortuit ou de force majeure.

7. Cadre juridique

7.1. Les informations collectées lors de votre souscription sont nécessaires, pour la gestion de votre Contrat, à HomeServe, Rami Services, AmTrust et tout autre sous-traitant. Elles font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion de votre Contrat et à la prospection commerciale par HomeServe et ses Partenaires commerciaux en conformité avec la loi du 8 décembre 1992. Conformément à la loi, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant, auprès de HomeServe, et vous aurez le droit de vous opposer à la réception d'informations marketing supplémentaires. Vos données sont indispensables à HomeServe pour traiter votre souscription. Sauf avis contraire de votre part, elles pourront être cédées à des fins commerciales.

7.2. **Subrogation et recours après sinistre** : Nous sommes subrogés dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties d'assurance et/ou d'assistance figurant au présent Contrat, contre tout tiers responsable de l'Événement ayant déclenché son Intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du présent Contrat. Si par convention, Nous avons accepté de renoncer à l'exercice d'un recours contre un éventuel responsable, Nous pourrions si la responsabilité de celui-ci est assurée et malgré cette renonciation, exercer notre recours dans la limite de cette assurance.

7.3. **Assurance cumulative** : En cas de sinistre mettant en jeu les garanties d'un Contrat d'Assurance, 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 présent Contrat et exerçons un recours à l'encontre du ou des autres assureurs.

7.4. **Prescription** : Toute action dérivant du présent Contrat est prescrite par trois ans à compter de l'événement qui y donne naissance dans les conditions prévues aux articles 34 et suivants de la Loi sur le Contrat d'Assurance terrestre. Toute plainte relative au contrat d'assurance peut être adressée au Service Ombudsman Assurances asbl, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles. Les plaintes doivent être introduites par écrit. L'introduction d'une plainte ne porte pas préjudice à la possibilité pour le preneur d'assurance d'engager une procédure judiciaire

7.4. **Examen des réclamations** : Si Vous avez des réclamations à formuler au sujet du présent Contrat, contactez en priorité la ligne administrative indiquée sur votre Contrat. Si toutefois le désaccord devait persister, Vous avez la possibilité de vous adresser à : AmTrust International Underwriters Limited, 123 Lower Baggot Street - Dublin 2, Ireland.

7.5. **Règlement des litiges** : Tout litige se rapportant au présent Contrat et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties sera porté devant la juridiction compétente. Le contrat est régi par le droit belge. Les cours et tribunaux de Bruxelles sont compétents pour connaître des litiges relatifs à ce contrat, sauf dans les cas où la compétence est réglée par une disposition légale impérative

7.6. **Autorité de contrôle** : L'autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurance et des intermédiaires de la Commission bancaire, financière et des assurances (CBFA, www.cbfa.be).

Contrat d'Assistance Plomberie et Evacuation LES CONDITIONS PARTICULIERES

1. Quelle est la couverture du Contrat d'Assistance Plomberie et Evacuation dans le cadre d'un Événement Garanti ?

Le contrat d'Assistance Plomberie et Evacuation couvre les urgences de plomberie sur l'alimentation et l'évacuation à l'intérieur de Votre Logement et sur les canalisations d'évacuation à l'extérieur.

Nous organisons l'intervention d'un Prestataire agréé pour entreprendre la Réparation d'urgence lorsque survient un Événement Garanti. Nous prenons en charge le coût de réparation nécessaires à concurrence de : - 1 000 € pour tout Événement Garanti à l'intérieur du Logement, - 3 000 € pour tout Événement Garanti à l'extérieur du Logement.

Le Contrat donne droit à deux Interventions à l'intérieur du Logement, et deux Interventions à l'extérieur du Logement par année, après expiration du délai de carence. La Réparation effectuée consiste en un rétablissement du fonctionnement de l'installation d'eau en réparant ou remplaçant uniquement la section ou l'élément de l'installation endommagée et ne consiste pas en une opération de maintenance ou une mise aux normes de l'installation existante.

Le coût de réparation inclut le coût de déplacement, de la main d'œuvre et du matériel de réparation ou de remplacement TVA incluse (y compris une installation temporaire ou remise en état temporaire). En cas de remplacement de pièces, celles-ci seront choisies afin de rétablir le fonctionnement de l'installation et pas nécessairement par un remplacement à l'identique.

2. Quels sont les Événements Garantis par le Contrat d'Assistance Plomberie et Evacuation ?

Tout événement accidentel, c'est-à-dire fortuit ou imprévu, survenant sur des équipements dont Vous êtes responsable qui sont compris dans les limites de votre Domicile et qui provoque l'un des incidents suivants : A l'intérieur du Logement :

- Fuite sur robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau,
- Fuite sur joint de parcours des canalisations d'alimentation et d'évacuation d'eau,
- Fuite sur canalisation de trop-plein percée de baignoire, de lavabo et d'évier,
- Fuite sur groupe de sécurité d'un chauffe-eau,
- Fuite sur joint de sortie de cuvette de WC,
- Fuite sur robinet et joint de robinet d'arrêt de la chasse d'eau du WC,
- Fuite sur siphon PVC ou métal,
- Fuite sur joint et robinet de machine à laver (linge ou vaisselle),
- Fuite sur circuit d'eau de votre chauffage individuel,
- Fuite sur robinet, joint et / ou vanne de radiateurs de votre chauffage individuel,
- Engorgement des WC, lavabos et éviers,
- Engorgement des canalisations d'évacuation,
- Vidange de chauffe-eau percé.

A l'extérieur du Logement :

- Fuite sur canalisations d'évacuation d'eau
 - Fuite sur joint de parcours des canalisations d'évacuation d'eau
 - Engorgement des canalisations d'évacuation
- La vue du compteur d'eau qui tourne alors que tous les robinets sont fermés et / ou la réception d'une facture d'eau anormalement élevée ne sont pas considérées comme révélant des Événements Garantis et en conséquence ne donnent pas lieu à une intervention pour la recherche de fuite.

Seule une trace d'humidité peut donner lieu à une recherche de fuite par nos soins.

Dans le cas où l'Événement Garanti survient sur une portion de la canalisation d'évacuation extérieure des eaux usées située en dehors des limites de Votre propriété, notre Prestataire n'interviendra qu'après signature d'une décharge de votre part indiquant que vous avez réalisé les formalités nécessaires pour obtenir l'autorisation d'effectuer les réparations en application des termes du présent Contrat, notamment concernant les exclusions particulières. Si la Réparation d'urgence doit être effectuée sur un terrain public, notre Prestataire agréé se chargera des formalités nécessaires.

3. Quelles sont les exclusions particulières du Contrat d'Assistance Plomberie et Evacuation ?

Sont exclues les interventions sur les éléments suivants : joints des robinets d'eau ; éléments de robinetterie et de sanitaires; mécanisme de chasse d'eau ; canalisations d'alimentation en eau situés à l'extérieur de votre Logement ; réseaux d'eaux pluviales tels que les gouttières situées à l'extérieur de votre Logement ; chaudière et radiateurs ; chauffe-eau ; planchers chauffants ; piscine et tous ses éléments de fonctionnement et de décoration ; fosse septique ; bac dégraisseur ; gândages d'eaux usées ; circuits d'arrosage ; appareils ménagers à effet d'eau ; compteurs d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située avant compteur; pompes et stations de relevage des systèmes d'évacuation des eaux usées ; puisards ; pompes ; réservoirs d'eau ; réducteurs de pression ; adoucisseurs d'eau ; sanibroyeurs ; détendeurs.

Le coût de la réfection des revêtements de sol ou des ornements des murs endommagés suite à une intervention de notre Prestataire agréé n'est pas pris en charge. Toute perte ou dommage survenu à la suite d'une déconnexion ou d'une interruption des canalisations principales est exclue et ne pourra donner lieu à notre Intervention.

Le Contrat d'Assistance Plomberie et Evacuation est un service conçu par le Groupe HomeServe (HomeServe SA et SFG Courtage). Les prestations sont assurées par AmTrust International Underwriters Limited, N° d'Agrément 169384.

HomeServe SA, siège social : Bollebergen 2A - 9052 Zwijnaarde. SA au capital de 61 500 €, Numéro BCE: 0472.433.154. Agréée sous le numéro de code 106137A pour pratiquer en tant que sous-agent par la CBFA (www.cbfa.be). CP_PAP_0810 applicables au 01/08/2010.