

Conditions générales du contrat d'assurance collectif à adhésion individuelle facultative n° DHCAXA souscrit par ATM Assurances, CS 70440, 49004 ANGERS Cedex 01 - Courtier en assurances immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 026 312 (Site web : www.orias.fr) - SARL au capital de 200 000€ - RCS AIX EN PROVENCE n°441989795 - Code INSEE 6622Z - auprès de INTER PARTNER Assistance - Succursale pour la France, agissant sous la marque AXA Assistance, 6 rue André Gide, 92320 Châtillon - RCS de Nanterre n°316 139 500, capital de 8 396 383,00 euros ATM est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 61 Rue Taitbout 75436 Paris cedex 09.

Article 1. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par l'Assureur de la garantie électroménager famille accordée aux bénéficiaires de la présente dans les limites et conditions définies ci-après.

Modalités d'adhésion

Le présent contrat est accessible aux personnes physiques majeures, sur le site Internet ou dans le magasin distributeur de l'offre d'assurance mentionné sur le bulletin d'adhésion. Les modalités d'adhésions sont mises à leur disposition sur le site Internet ou dans le magasin distributeur de l'offre d'assurance.

1.1 Adhésion en ligne sur un site Internet distributeur de l'offre d'assurance L'adhésion se fait au moment où l'Adhérent, ayant préalablement téléchargé sur son disque dur les présentes conditions générales d'une part, et ayant vérifié qu'il satisfait aux conditions d'éligibilité d'autre part, donne son consentement à l'offre d'assurance et reconnaît en cela avoir reçu le présent document et en avoir pris connaissance.

Par convention expresse, les parties conviennent que les données sous forme électronique conservées par l'Assureur ou tout mandataire de son choix, valent signature par l'Adhérent, qu'elles lui sont opposables, et peuvent être admises comme preuves de son identité et de son consentement relatif tant à l'adhésion à l'assurance qu'aux conditions générales de cette adhésion, dûment acceptées par lui. 1.2 Adhésion dans un magasin distributeur de l'offre d'assurance L'adhésion est conclue au moment où l'Adhérent, ayant préalablement reçu et pris connaissance des présentes conditions générales, complète et signe en magasin son Bulletin d'adhésion, attestant de son consentement relatif tant à l'adhésion à l'assurance qu'aux Conditions générales de cette adhésion, dûment acceptées par lui. Un exemplaire de ces documents lui sera remis.

1.3 Dispositions communes

- **L'Adhérent doit conserver les Conditions Générales, l'exemplaire client du bulletin d'adhésion, la facture d'achat des Appareils garantis ainsi que la preuve du règlement de la cotisation d'assurance.**

- La date de conclusion de l'adhésion au Contrat collectif est la date de signature du bulletin d'adhésion, sous réserve du règlement de la cotisation d'assurance.

- **Le Bulletin d'adhésion et les Conditions Générales DHCAXA - ref 2011-2 V3.0 forment le contrat d'assurance Garantie Electroménager Famille.**

- L'adhésion peut être validée par voie de signature électronique. A cet effet, après avoir pris connaissance des présentes conditions générales, l'Adhérent reçoit un code à usage unique sur le n° de téléphone qu'il a communiqué au Courtier. Le report de ce code sur l'outil de souscription du Courtier valide son adhésion. L'outil du Courtier génère ensuite une confirmation de l'adhésion à l'Adhérent par mail ou SMS.

- **Renonciation à l'adhésion : L'Adhérent a la faculté de renoncer à son adhésion en adressant une lettre recommandée avec avis de réception au Courtier dans les 30 (trente) jours calendaires à compter de la date de conclusion de l'adhésion** et selon le modèle suivant : *Je soussigné (nom, prénom, adresse) souhaite renoncer à mon adhésion au contrat n° DHCAXA. Date et signature.*

En cas de renonciation, les garanties seront alors rétroactivement considérées sans effet dès réception de la lettre. Dans ce cas, la cotisation d'assurance – effectivement payée – lui sera remboursée, par le Courtier au plus tard dans les 30 (trente) jours ouvrés suivant la date de la réception de la lettre de renonciation, le cachet de la poste sur la lettre recommandée avec avis de réception faisant foi. Si l'Adhérent a bénéficié, dans le cadre du présent contrat de la prise en charge d'un sinistre, il ne pourra plus exercer son droit de renonciation.

Article 2. Définitions

Adhérent : Toute personne physique majeure, agissant en qualité de particulier, résidant en France métropolitaine (hors Corse), ayant adhéré au contrat garantie électroménager famille, nommément désignée sur le bulletin d'adhésion et redevable des cotisations.

Assureur/Assisteur : INTER PARTNER Assistance - Succursale pour la France, agissant sous la marque AXA Assistance, 6 rue André Gide, 92320 Châtillon.

Assuré/Bénéficiaire : L'Adhérent, son conjoint ou toute personne qui lui est liée par un PACS ainsi que leurs enfants célibataires fiscalement à charge, propriétaire de l'Appareil garanti.

Courtier : ATM Assurances – Adresse postale et Centre de gestion : 49 avenue du Grésillé, CS 70440, 49004 ANGERS Cedex 01. Tel : 02.41.37.58.90. – mail : info@gsmprotection.com

Délai de carence : La garantie prend effet après un délai de carence de 30 jours calendaires, calculés à compter de la date d'adhésion à

la présente convention et indiquée sur le bulletin d'adhésion.

Dépannage en urgence : Le dépannage en urgence consiste en un rétablissement du fonctionnement normal de l'installation couverte ou de l'équipement ou matériel couverts en réparant ou remplaçant uniquement la section ou l'élément endommagé de l'équipement, du matériel ou de l'installation et ne consiste pas en une mise aux normes de l'installation existante.

Domicile / Habitation : Le lieu de résidence, situé en France métropolitaine (hors Corse) et désigné à l'adresse déclarée sur le bulletin d'adhésion. La maison individuelle est constituée de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci (véranda, garage et toute autre annexe utilisée à des fins domestiques). Le terrain privé est constitué du jardin, de la terrasse et autre terrain attenant à l'habitation. L'appartement se définit comme l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, à l'exclusion des parties communes. Chaque adhésion ne peut concerner qu'un seul domicile dont l'adresse ne peut être modifiée. Les multipropriétés en temps partagé, les mobile homes et les locaux à usage locatif, commercial ou professionnel ne sont pas considérés comme faisant partie du domicile.

Intervention : Opération par laquelle un prestataire agréé se rend à l'adresse de l'habitation du bénéficiaire pour effectuer un diagnostic avant de procéder au dépannage selon les modalités indiquées pour chacune des garanties objet du présent contrat.

Nombre maximum d'interventions annuelles : Le nombre maximum d'interventions prises en charge par l'Assureur pourra être de 3 interventions par an. Au-delà du nombre d'interventions contractuelles par an, l'Assureur peut communiquer les coordonnées d'un prestataire agréé sur simple demande du bénéficiaire. Le coût de l'intervention reste à la charge du bénéficiaire.

Plafond d'intervention : Déplacement, pièces et main d'œuvre : l'ensemble des frais sont pris en charge par l'Assureur dans la limite de 1 000 EUR. Au-delà de la limite contractuelle sélectionnée, les coûts sont à la charge du bénéficiaire. En cas de dépassement du plafond de garantie, le prestataire agréé informe le bénéficiaire et intervient uniquement si ce dernier donne son accord pour régler le complément.

Prestataire agréé : Professionnel référencé et missionné par l'Assureur pour intervenir chez le bénéficiaire en raison de sa capacité à réparer les équipements ou matériels désignés dans la liste des équipements ou matériels couverts.

Signature électronique : Mécanisme permettant de garantir l'intégrité de l'adhésion et d'en authentifier son auteur (l'Adhérent). Cette signature électronique a la même valeur que la signature manuscrite apposée sur une adhésion papier.

Territorialité : Les garanties sont accordées en France métropolitaine, hors Corse.

Article 3. Garanties d'assurance Electrodomestique

La garantie couvre les pertes pécuniaires subies par le Bénéficiaire en cas d'événement couvert sur l'Appareil garanti tel que défini ci-dessous.

3.01 Appareils garantis et événements couverts

Sont couverts les appareils électroménagers âgés de moins de 5 ans, conformes à la marque NF, destinés au grand public, d'une valeur d'achat supérieure à 150 EUR et inférieure à 5 000 EUR, achetés neufs en France par le Bénéficiaire, en service à son domicile, ne bénéficiant plus d'aucune garantie légale ou contractuelle et désignés dans les gammes suivantes : **Gamme Blanc** :

Lavage : Lave-linge, Lave-linge séchant, Sèche-linge, Lave vaisselle.
 Froid : Réfrigérateur (avec ou sans congélateur), Réfrigérateur « Américain », Congélateur, Cave à vins.

Cuisson : Table de cuisson (gaz, électrique, mixte, vitrocéramique, induction), Four (Pyrolyse ou Catalyse), Micro-ondes (Combinés ou non), Hotte aspirante de cuisine (toustypes), Cuisinières (gaz, électrique, mixte, vitrocéramique, induction).

Gamme Brun :

TV & Vidéo : TV (Tube, LCD ou Plasma), TV combi (magnétoscope ou lecteur et/ou enregistreur DVD), Rétroprojecteur, Hifi, Home cinéma, DVD et DVD/R, Lecteurs ou enregistreurs Blu-ray, Magnétoscope.

Est un événement couvert, toute panne définitive comme un défaut de fonctionnement de nature électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou plusieurs composants de l'Appareil garanti, ayant pour origine un phénomène aléatoire interne à l'Appareil garanti.

Est considérée comme sinistre, toute panne répondant à la définition ci-dessus dûment constatée par le Prestataire agréé, survenue après expiration de la garantie constructeur et/ou distributeur et avant la limite d'âge de l'Appareil garanti décompté entre la date d'achat figurant sur la facture et la date de déclaration du sinistre, à l'exclusion de tout autre dommage.

3.02 Modalités d'intervention

L'Assureur procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès du Bénéficiaire. Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance téléphonique vérifie que l'incident décrit par le Bénéficiaire ainsi que le type d'appareil sont bien couverts et guide le Bénéficiaire pour tenter de déterminer la nature du dysfonctionnement et si possible d'y remédier.

Le Bénéficiaire s'engage à donner à l'Assureur toutes informations nécessaires au télédiagnostic dont notamment la marque de l'Appareil garanti, la référence, la gamme d'appareil et la nature du dysfonctionnement. Le bénéficiaire se munira de préférence de sa facture d'achat lors de l'appel afin de faciliter la prise en charge de la panne par l'Assureur.

Ces informations étant nécessaires à la mise en oeuvre des garanties, si le Bénéficiaire refusait de les donner, l'Assureur pourrait être dans l'impossibilité d'exécuter la garantie.

Si ce télédiagnostic reste infructueux et confirme la nécessité d'une intervention, le Bénéficiaire transmet à l'Assureur par e-mail, fax ou courrier, la facture d'achat de l'Appareil garanti et toute autre pièce justificative que l'Assureur jugera nécessaire. L'Assureur organise alors la prise en charge de l'appareil selon les modalités suivantes :

a- Dépannage

L'Assureur organise la prise de rendez-vous entre le Prestataire agréé et le Bénéficiaire dans un délai de 48 heures (hors week-end et jours fériés) à réception des pièces justificatives.

Le Bénéficiaire doit transporter l'appareil en panne, à ses frais et sous son entière et unique responsabilité, chez le Prestataire agréé désigné par l'Assureur, à l'exception des appareils suivants :

- téléviseur supérieur à 63 cm (ou 27"),
- appareil de cuisson (sauf micro-ondes),
- appareil de lavage,
- appareil de réfrigération.

Pour ces derniers, l'Assureur organise un rendez vous avec le Prestataire agréé, au Domicile du Bénéficiaire, dans une amplitude horaire de 2 heures maximum. Ces dispositions sont liées aux disponibilités du Bénéficiaire.

Si le Prestataire agréé ne peut pas réparer l'appareil au Domicile du Bénéficiaire, l'Assureur organise et prend en charge les frais de transport - aller-retour - de l'appareil chez celui-ci.

Lors de l'intervention, le Prestataire agréé procède à la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en oeuvre de la garantie contractuelle.

L'Assureur prend en charge les frais découlant de l'intervention du Prestataire agréé à concurrence de 1 000 EUR et dans la limite de 3 interventions par an.

b- Indemnisation d'un appareil irréparable

Lorsque l'Assureur considère que l'Appareil garanti est économiquement irréparable, le Bénéficiaire pourra obtenir le remplacement à neuf de son appareil par un appareil aux caractéristiques techniques identiques qui lui sera proposé par l'Assureur, sans pour autant qu'il s'agisse du même modèle ou de la même marque. Une indemnité définie par l'Assureur pourra être allouée au Bénéficiaire en lieu et place de l'appareil de remplacement.

Dans tous les cas, la garantie cesse automatiquement sur l'appareil déclaré irréparable par le Prestataire agréé.

Tout achat d'un appareil par le Bénéficiaire en remplacement de son appareil défectueux et ce, sans accord préalable de l'Assureur, ne sera pas pris en charge par ce dernier dans le cadre des présentes garanties.

L'Assureur prend en charge les frais découlant de l'intervention du Prestataire agréé ou le cas échéant le remboursement de l'appareil à concurrence de 1 000 EUR et dans la limite de 3 interventions par an.

4. Exclusions

4.01 Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance Electrodomestique

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

- o les appareils et/ou matériels destinés aux professionnels et/ou à usage professionnel, et ce, même si lesdits appareils sont installés et utilisés au Domicile du Bénéficiaire,
- o les appareils dits « nomades », c'est-à-dire les appareils pouvant fonctionner de manière autonome sans raccordement au secteur,
- o les périphériques de stockage informatique, dont les disques durs dits « multimédia », et les consoles de jeux,
- o les accessoires ou périphériques tels que : antennes, câbles, casques, membranes d'enceinte, paniers de lave-vaisselle, les accessoires de four, les chapeaux de brûleur, les télécommandes,
- o les consommables et pièces d'usure définis comme tels dans le livret d'entretien du constructeur, tels que : ampoules, lampes, filtres, fusibles, joints de porte, courroies, tuyaux de vidange, flexibles, saphirs, diamants, tête de lecture laser, têtes de lecture et/ou d'enregistrement, d'effacement ou de pré-magnétisation,
- o les pièces en verre des plaques vitrocéramiques, portes de four et couvercles de plaques de cuisson,
- o les éléments d'isolation thermique des fours : manchettes, mouffes,
- o les appareils pour lesquels la facture d'achat ne peut pas être présentée lors de chaque intervention, ou encore lorsque ce document est raturé et/ou illisible,
- o les appareils dont le numéro et/ou les références sont enlevés, modifiés ou illisibles.

Par ailleurs, cette garantie ne couvre pas les dommages ou frais :

- o résultant des modifications ou améliorations apportées par le bénéficiaire ou le constructeur,
- o résultant d'une réparation de fortune ou provisoire

et des éventuelles aggravations du dommage initial pouvant en résulter,
 o engagement la responsabilité d'un tiers pouvant être tenu pour responsable du dommage (fabricant, fournisseur ou toute autre personne),
 o liés à toute modification ou action de rappel à l'initiative et relevant du constructeur,
 o résultant du non-respect des prescriptions et préconisations du constructeur (en terme d'installation, de branchement, de manipulation, d'utilisation, d'entretien...) définies dans la notice d'utilisation remise par le vendeur lors de l'achat,
 o résultant d'une utilisation abusive et/ou non-conforme aux directives du constructeur ou de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables inadaptés,
 o ayant pour origine un élément extérieur à l'appareil (foudre, choc, chute, gel, incendie, explosion, inondations, fluctuation du courant, humidité, chaleur excessive),
 o ayant pour origine la corrosion, l'usure et/ou la détérioration graduelle de l'appareil et de ses composants, o tout préjudice lié à la perte de jouissance de l'appareil garanti,
 o tout préjudice d'ordre esthétique n'entrant pas dans le bon fonctionnement de l'appareil, sauf si lesdits dommages sont la conséquence d'un événement couvert par la garantie,
 o le contenu (périssable ou non) de l'appareil qui aurait été endommagé,
 o les frais (pièces, main d'oeuvre, déplacement et transport) et conséquences relatifs à un événement non couvert, ou à une panne non constatée par un Prestataire agréé par l'Assureur, ou encore à une prestation organisée sans son accord préalable,
 o les frais de réglage accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil ainsi que les vérifications, nettoyages, réglages et essais non-consécutifs à un événement garanti.

4.02 Exclusions communes à toutes les garanties

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assureur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :
 o tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du contrat,
 o tout événement survenant dans un Logement resté inoccupé plus de 60 jours consécutifs,
 o les conséquences d'événements climatiques, d'orages, de la foudre, du gel, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements provoqués par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982,
 o les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,
 o les dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir,
 o les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif.

Aménagements et embellissements

o la réfection des revêtements de sol ou des ornements quels qu'ils soient lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à l'équipement ou à l'installation et effectuer la réparation,
 o tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.

Accessibilité et sécurité

o toute partie de l'installation couverte dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire agréé, par exemple en présence d'amiante,
 o les frais de réparation ou de remplacement si le prestataire missionné est dans l'incapacité de réparer les installations du fait de leur ancienneté ou de leur usure.

Défaut d'entretien ou faute

o toute détérioration, dommage ou panne causé par une action intentionnelle ou dolosive, négligence, mauvaise utilisation ou intervention du bénéficiaire ou d'un tiers, incluant toute tentative de réparation non-conforme aux règles de la profession,
 o toute installation qui n'ont pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel.

Mise en conformité

o tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par la modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession ou les instructions du fabricant.

Non respect des recommandations

o les pannes répétitives causées par une non remise en état de l'installation suite à une première intervention.
 En outre, ne donnent lieu ni à prise en charge, ni remboursement :
 o les frais non justifiés par des documents originaux, o les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel.

Article 5. Conditions restrictives d'application

5.01 Cas de non-intervention

S'il apparaît dans l'habitation que l'incident se situe en dehors des périmètres d'intervention ou relève des exclusions indiquées dans les présentes conditions générales, aucune intervention ne sera effectuée dans le cadre du présent contrat.

Si le Prestataire agréé estime que l'état général de l'installation garantie ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il pourra limiter son intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'installation garantie.

De plus, le Bénéficiaire et le Prestataire agréé restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais du bénéficiaire toute réparation nécessaire et non contractuelle. L'ensemble des frais de déplacement, main d'oeuvre, et remplacement des pièces liées à cette réparation sont à la charge du Bénéficiaire qui les réglera directement auprès du prestataire.

5.02 Limitation de responsabilité

L'Assureur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

L'Assureur ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

5.03 Circonstances exceptionnelles

L'engagement de l'Assureur repose sur une obligation de moyens et non de résultat. L'Assureur ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.

Article 6. Conditions générales d'application

6.01 Rédaction du bulletin d'intervention

Toute intervention du Prestataire agréé donnera lieu à la rédaction d'un bulletin d'intervention signé par le Bénéficiaire à qui un exemplaire sera remis. Le bulletin d'intervention comportera l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire agréé, le motif et la durée de l'intervention, les prestations effectuées dans le cadre de l'intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas d'incidents hors du périmètre d'intervention, les motifs du refus d'intervention.

6.02 Garantie « Relogement en cas de situation d'urgence »

En cas de situation d'urgence et d'impossibilité technique de réparer l'Appareil garanti, l'Assureur peut prendre en charge les frais d'hébergement à l'hôtel (chambre et petit déjeuner uniquement) pour une durée de 2 nuits maximum, à concurrence de 80 EUR par nuit et par personne. Les frais d'acheminement à l'hôtel sont à la charge du bénéficiaire. L'appréciation de la situation d'urgence est du ressort exclusif de l'Assureur.

6.03 Garantie contractuelle

L'Assureur s'engage à ce que les interventions réalisées dans le cadre des présentes conditions générales bénéficient d'une garantie contractuelle de trois mois nonobstant toute garantie légale acquise par ailleurs - déplacement, pièces et main d'oeuvre - à compter de la date de l'intervention. Cette garantie est accordée par le Prestataire agréé intervenant sur demande de l'Assureur.

En cas de malfaçons liées à l'intervention, l'Assureur prendra contact avec le Prestataire agréé afin que ce dernier remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons qui auront été constatées. A défaut, l'Assureur s'engage à faire intervenir un autre Prestataire agréé.

6.04 Validité des garanties

Les garanties prennent effet après un délai de carence de **30 jours** à compter de la date de signature du bulletin d'adhésion au contrat d'assurance Garantie Electroménager Famille, pour une durée de **12 (douze) mois, renouvelable par tacite reconduction par période de 12 (douze) mois** sous réserve du paiement de la cotisation d'assurance et sauf dénonciation par l'une des parties dans les cas prévus au paragraphe 6.06 Résiliation.

6.05 Cotisation

La cotisation figure sur le bulletin d'adhésion. Son montant correspond à l'option choisie par l'Adhérent. La cotisation annuelle TTC est prélevée, selon la périodicité retenue sur le bulletin d'adhésion. Le prélèvement sera effectué par le Courtier. En cas de non-paiement d'une échéance mensuelle, le solde de la cotisation annuelle restant dû est exigible de plein droit.

Tout incident de paiement entraîne une majoration de 6 € pour frais d'impayés.

6.06 Résiliation

• **Par l'Adhérent** : à l'échéance annuelle de son adhésion, par lettre recommandée adressée au Gestionnaire, au plus tard 2 (deux) mois avant l'échéance.

• **Par l'Assureur** : à l'échéance annuelle de l'adhésion (par lettre recommandée adressée à l'Adhérent au plus tard 2 (deux) mois avant l'échéance) ou en cas de non-paiement des cotisations (**Article L 113-3 du Code des Assurances**).

6.07 Mise en jeu des garanties

L'Assureur s'engage à mobiliser tous les moyens nécessaires pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans la convention. Seules les prestations organisées par ou en accord avec l'Assureur sont prises en charge. L'Assureur intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux.

En cas d'événement nécessitant l'intervention de l'Assureur, la demande doit être adressée directement :

- par téléphone : **01 55 92 12 94**

- par télécopie : **01 55 92 40 39**

- par courrier : « **INTER PARTNER Assistance** » - 6 rue André Gide - 92320 Châtillon.

6.08 Accord préalable

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues à la présente convention sans l'accord préalable de l'Assureur, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.

6.09 Déchéance des garanties

Le non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations envers l'Assureur en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus à la présente convention.

Article 7. Cadre juridique

7.01 Loi informatique et libertés

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre le Bénéficiaire et les services de l'Assureur pourront être enregistrées.

Conformément aux Articles 32 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en oeuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales. Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention.

Ces informations sont destinées à l'usage interne de l'Assureur, ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la passation, la gestion et l'exécution du contrat, dans la limite de leurs attributions respectives.

Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'Union Européenne. Il s'agit des destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc.

Le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, en s'adressant au Service Juridique d'INTER PARTNER Assistance - 6 rue André Gide - 92320 Châtillon.

7.02 Subrogation

L'Assureur est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, Bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant à la présente convention, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution de la présente convention.

7.03 Prescription

Toutes actions dérivant de la présente convention sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

7.04 Réclamations et médiation :

En cas de difficultés relatives aux conditions d'application de son contrat, le Bénéficiaire doit contacter INTER PARTNER Assistance – Service Gestion Relation Clientèle - 6 rue André Gide - 92328 Châtillon. Si un désaccord subsiste, le Bénéficiaire a la faculté de faire appel au médiateur dont les coordonnées lui seront alors communiquées par l'Assureur et ceci, sans préjudice des autres voies d'action légales.

7.05 Règlement des litiges

Tout litige se rapportant à la présente convention et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties ou le cas échéant, d'un règlement par le médiateur, sera porté devant la juridiction compétente.

7.06 Convention de preuve

Tous les documents relatifs à votre contrat sont archivés électroniquement par l'intermédiaire d'un procédé numérique respectant les prescriptions de fiabilité et d'intemporalité réglementaires, afin d'être reproduits en tant que de besoin. Aucun original n'est conservé à l'issue de cet archivage électronique.

7.07 Vente à distance

Les dispositions ci-après s'appliquent aux contrats exclusivement conclus à distance au sens de l'**Article L112-1-2 du Code des Assurances**, c'est-à-dire, exclusivement conclus au moyen de « une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à et y compris la conclusion du contrat ». Conformément aux termes de l'**Article L 112-2-1 du Code des Assurances** : Toute personne physique ou morale ayant souscrit un contrat à distance, a la faculté d'y renoncer. Le fournisseur est tenu de rembourser au consommateur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les **30 (trente) jours** toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci en application du contrat. Ce délai commence à courir le jour où le fournisseur reçoit notification par le consommateur de sa volonté de se rétracter. Au-delà du délai de **30 (trente) jours**, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

7.08 Autorité de Contrôle

INTER PARTNER Assistance est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique – TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – www.bnb.be) ainsi qu'au contrôle en matière de protection des investisseurs et des consommateurs de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA - Rue du Congrès 10-16 – 1000 Bruxelles – Belgique – www.fmsa.be).