



CONDITIONS GENERALES EMERGENCY@HOME



Version : Mai 2014

CONDITIONS GÉNÉRALES HOME EMERGENCY

1. DÉFINITIONS

Bénéficiaire : le client ou la personne physique résidant dans l'habitation du bénéficiaire ;

Habitation du bénéficiaire : l'habitation désignée dans les conditions particulières de l'assureur. En cas de déménagement du bénéficiaire, la présente assurance sera transférée vers la nouvelle habitation. Le bénéficiaire devra communiquer le plus rapidement possible l'adresse de la nouvelle habitation à son courtier ;

Urgent ou urgence : des conditions où un dommage soudain et imprévisible rend l'habitation du bénéficiaire dangereuse ou peu sûre, entraîne un risque de dommage supplémentaire à l'habitation du bénéficiaire et/ou aux biens immeubles qu'elle contient, et/ou rend l'habitation du bénéficiaire inhabitable ;

Réparateur : le prestataire de services, désigné par l'assureur, qui apportera l'assistance nécessaire ;

Assureur : Inter Partner Assistance S.A., assureur, agréé par la Commission Bancaire, Financière et des Assurances sous le numéro 0487, pour les opérations d'assurances suivantes : accidents, maladie, autre dommage aux biens, responsabilité civile auto, responsabilité civile générale, diverses pertes pécuniaires, assistance juridique et assistance (A.R. des 4 et 13 juillet 1979, M.B. du 14 juillet 1979), dont le siège social est établi à 1050 Bruxelles, Avenue Louise 166, Boîte postale 1, n° d'entreprise 0415.591.055 ;

Contrat : le contrat entre l'assureur et son client, composé des présentes conditions contractuelles et des conditions particulières de l'assureur ;

Client : la personne physique ou morale ayant conclu le contrat ;

Installation fixe : une installation immeuble par sa destination (par exemple chauffage central, chaudière, radiateurs fixes), à l'exception d'appareils ménagers (par exemple réfrigérateur, congélateur, four, hotte, cuisinière, plaque de cuisson), climatisation, appareils de ventilation, adoucisseurs d'eau, radiateurs mobiles, installations d'alarme et domotique.

2. OBJECTIF ET ÉTENDUE DU CONTRAT D'ASSISTANCE

Le présent contrat vise à couvrir les risques en cas de situation urgente comme décrite ci-après.

L'assureur intervient dans les frais en cas de situation d'urgence afin de prévenir ou de limiter les dommages, ou pour effectuer une réparation urgente et provisoire à l'habitation du bénéficiaire ou à une installation fixe, à condition que cela soit possible techniquement, que les conditions climatiques le permettent et que le bénéficiaire permette d'accéder à l'habitation du bénéficiaire. Dans ce cas, l'assureur enverra un réparateur à l'habitation du bénéficiaire. Celui-ci se déplacera dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les 24 heures après l'appel, tel que prévu à l'article 5, ou selon l'accord avec le bénéficiaire sur place.

L'intervention du réparateur vise à remédier à la situation d'urgence et n'a pas pour but une réparation définitive des biens ou du dommage.

L'intervention de l'assureur se limite à maximum 400 EUR par intervention à l'habitation du bénéficiaire. Cette intervention de 400 EUR comprend le transport, le salaire horaire, les pièces de rechange pour un total de 25 EUR, ainsi que la TVA facturée par le réparateur.

L'assureur paiera le montant de l'intervention directement au réparateur. Le client ne doit pas avancer ce montant.

Les montants supérieurs à 400 EUR facturés par le réparateur doivent être payés personnellement par le client au réparateur. Le client doit payer lui-même le coût total des pièces de rechange au-delà de 25 EUR, même lorsque l'intervention est inférieure à 400 EUR.

3. TERRITORIALITÉ

Le service d'assistance est presté à une habitation du bénéficiaire en Belgique, dont l'adresse est mentionnée dans les conditions particulières

4. CONDITIONS POUR L'ATTRIBUTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET PROCÉDURES

Sauf convention contraire, les garanties prennent effet 30 jours après la signature du contrat et sous réserve du paiement de la première prime.

Le bénéficiaire doit avertir l'assureur au moment où les faits se produisent. À cet effet, le bénéficiaire doit appeler le numéro de téléphone +32 2 550 05 00. Ce numéro de téléphone est accessible 24h/24, 7 jours/7. Une intervention qui n'a pas été demandée au moment des faits ou qui a été organisée sans l'accord de l'assureur, ne relève pas de la garantie. L'assureur mandate le réparateur à la suite de l'appel téléphonique afin d'engager la couverture.

5. PRESTATIONS D'ASSISTANCE GARANTIES

L'intervention consiste à envoyer un réparateur, lors d'une situation urgente, pour stabiliser la situation de l'habitation du bénéficiaire ou pour effectuer un dépannage à une installation fixe défectueuse ou endommagée dans l'habitation du bénéficiaire. L'intervention ne consiste pas à réaliser des réparations définitives ou des travaux d'entretien à l'habitation du bénéficiaire ou à l'installation fixe dans l'habitation du bénéficiaire.

L'intervention ne sera réalisée par un réparateur que si la situation est suffisamment sûre et s'il est possible techniquement de stabiliser ou de réparer.

Le réparateur décidera des mesures à prendre en fonction des conditions climatiques, des possibilités techniques, des pièces de rechange et du matériel disponible, et ce, en conformité avec les présentes conditions contractuelles.

Des exemples et des remarques sur les cas couverts sont décrits en annexe à titre informatif. Les circonstances de chaque sinistre seront vérifiées conformément aux conditions générales et particulières d'assurance.

6. EXCEPTIONS

L'assureur n'intervient pas pour :

- les frais engagés par le bénéficiaire pour des interventions qui n'ont pas été réalisées par un réparateur mandaté par l'assureur ;
- les frais de déplacement du réparateur si l'habitation du bénéficiaire n'est pas accessible à l'heure convenue ; ces frais seront facturés par l'assureur au client ;
- les frais consécutifs à des signes de vétusté normale, d'usure ou d'altération (la vétusté dépend de l'âge de l'installation, de sa qualité des instruments et matériaux utilisés initialement, de l'utilisation et de l'entretien – À titre d'indication, les durées d'utilisation qui rendent une installation vétuste sont de 15 ans pour une chaudière, de 35 ans pour une installation électrique et de 40 ans pour une installation de plomberie) ;
- les conséquences nuisibles normalement prévisibles imputables à un fait ou à une négligence dans le chef de l'occupant de l'habitation du bénéficiaire ou à sa faute intentionnelle ;
- les frais en cas de manque d'entretien évident de l'installation fixe ou de l'habitation du bénéficiaire ou si l'installation n'a pas obtenu les agréments légaux nécessaires ;
- les frais pour un problème connu avant la conclusion du contrat ;
- les frais de nature décorative ;
- les frais liés à une installation fixe si le réparateur estime que l'intervention dépasse sa valeur, sans porter préjudice au droit à une intervention pour stabiliser la situation urgente ;
- les frais, si des modifications ont été apportées à l'habitation du bénéficiaire, par quoi la détermination des causes ou l'évaluation de l'intervention est compliquée ou rendue impossible ;
- les événements résultant d'une guerre, d'une mobilisation générale, d'une mobilisation de personnes ou de matériel par les pouvoirs publics, de terrorisme ou de sabotage, ou de conflits sociaux ;
- les conséquences d'un tremblement de terre, d'un glissement de terrain, d'une inondation ou de toute autre catastrophe naturelle ;
- les prestations garanties ne pouvant être fournies en cas de force majeure ou de décision de la part des pouvoirs publics ;
- l'interruption ou la coupure de l'alimentation en gaz, en électricité ou en eau imputable au réseau de distribution ;
- les dommages causés directement ou indirectement par une pollution ;
- les dommages causés, directement ou indirectement, par, ou consistant en, un dysfonctionnement ou une panne du circuit électrique, d'une connexion intégrée, d'un circuit intégré, d'un microprocesseur, de matériel informatique, d'un logiciel, d'un ordinateur, d'un appareil de télécommunication ou d'un système similaire ;
- tous les frais pour lesquels il n'est pas stipulé expressément dans le contrat qu'ils sont pris en charge.

Si, après une intervention urgente dans le cadre du contrat, aucune réparation définitive n'a été réalisée dans l'habitation du bénéficiaire, l'assureur peut refuser une deuxième intervention pour la même situation.

7. PRISE D'EFFET ET DURÉE

La garantie est acquise à partir de la date indiquée aux conditions particulières, pour autant que la première prime soit payée et que le délai d'attente soit écoulé.

Le contrat est conclu pour une durée déterminée et prend fin un an après la conclusion du contrat et le paiement de la (première) prime par le client.

Un délai d'attente de trente jours s'applique à compter de la prise d'effet de la garantie pour les sinistres liés :

- aux fuites et évacuation d'eaux
- au chauffage central
- au toit
- aux ouvertures de la maison (porte, fenêtre, serrure)

Si un tel sinistre survient pendant cette période, ni la survenance de cet événement, ni ses suites ne seront prise en charge par l'assureur.

Le contrat est conclu pour une première période d'un an à partir de la date de prise d'effet. Il se renouvellera tacitement, à la fin de chaque année d'assurance, pour une nouvelle période d'un an. Les parties pourront cependant s'opposer à ce renouvellement par lettre recommandée trois mois avant l'échéance de la période en cours.

8. PAIEMENT DE LA PRIME

La prime, majorée des taxes et cotisations, est payable par anticipation, à la demande de l'assureur ou à la demande de l'intermédiaire d'assurances désigné aux conditions particulières.

La garantie ne prend cours qu'après le paiement de la première prime.

A défaut du paiement de la prime à l'échéance, l'assureur peut suspendre la garantie ou résilier le contrat à condition que le preneur d'assurance ait été mis en demeure par lettre recommandée à la poste. La suspension de garantie ou la résiliation du contrat prend effet à l'expiration d'un délai de quinze jours à compter du lendemain du dépôt de la lettre recommandée à la poste. En cas de décision de résiliation consécutive à la suspension, et pour autant que cette faculté ait été mentionnée dans la mise en demeure, celle-ci prendra effet à l'expiration d'un délai de quinze jours prenant cours le premier jour de suspension.

Si la garantie est suspendue, elle ne reprend ses effets que le lendemain du jour du paiement de la prime augmentée, s'il y a lieu, des intérêts échus.

En cas de suspension de la garantie, et à défaut d'avoir fait état de la faculté de résiliation, le contrat dont la garantie est suspendue ne pourra être résilié que moyennant une nouvelle mise en demeure adressée conformément à l'alinéa 1er ci-dessus.

9. FIN ANTICIPÉE DU CONTRAT

L'assureur peut mettre fin anticipativement au contrat :

(a) après chaque déclaration de sinistre. Cette résiliation doit être signifiée au client par courrier recommandé au plus tard un mois après le paiement de l'intervention ou après l'avis de refus d'intervention. Dans ce cas, la fin du contrat devient effective trois mois après sa notification. Lorsque le client commet une fraude, la résiliation prend effet un mois après sa notification.

(b) en cas de non-paiement ou de paiement tardif de la prime par le client.

Dans ce cas, le contrat prend fin un mois après l'envoi du courrier recommandé permettant à l'assureur de communiquer la fin au client.

Le client peut mettre fin anticipativement au contrat :

(a) après chaque déclaration de sinistre. Cette fin doit être communiquée à l'assureur par courrier recommandé au plus tard un mois après le paiement de l'intervention ou après la notification du refus d'intervention. Dans ce cas, la résiliation prend effet trois mois après sa notification.

(b) dans les trente jours suivant la souscription de la police d'assurance. La police prend fin avec effet immédiat au moment de la notification écrite par l'assuré à l'assureur. Cependant, ce droit de mettre fin anticipativement à la police (ou droit de renonciation) ne s'applique pas s'il y a eu entre-temps une intervention de la part de l'assureur.

10. MODIFICATION DU CONTRAT OU DE LA PRIME

Lorsque l'assureur modifie les conditions d'assurance ou le tarif, il adapte le contrat à l'échéance annuelle suivante.

L'assureur notifie cette adaptation au preneur d'assurance au moins quatre mois avant cette échéance, de sorte qu'il puisse disposer d'un délai d'un mois pour éventuellement refuser la modification et, partant, résilier le contrat moyennant un préavis de trois mois. Si le preneur d'assurance opte pour la résiliation, elle prendra effet à l'échéance du contrat.

Toutefois, l'assureur se réserve également le droit de notifier ultérieurement la modification tarifaire mais, dans ce cas, le preneur d'assurance a le droit de résilier son contrat dans un délai de trois mois à compter du jour de ladite notification, ce droit de résiliation y étant formellement mentionné.

11. RÉCLAMATIONS

Pour des réclamations concernant les prestations d'assistance, le client doit s'adresser au service qualité de l'assureur par courrier ou par e-mail à quality.brussel@ip-assistance.com. La réclamation sera examinée le plus rapidement possible, puis traitée dans un délai raisonnable.

Le client peut également s'adresser auprès du Service Ombudsman Assurances asbl, square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, www.ombudsman.as. Les plaintes doivent y 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.

12. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE À L'ÉGARD DES TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel concernant l'assuré qui sont communiquées à l'assureur dans le cadre de ce contrat, sont traitées à des fins de gestion d'assurance, gestion de la clientèle, lutte contre la fraude et gestion du contentieux, par Inter Partner Assistance SA, Avenue Louise 166/1, à 1050 Bruxelles et sont susceptibles d'être transférées par celle-ci comme responsable du traitement à des prestataires et sous-traitants auxquels elle fait appel, dont entre autres la société sœur indienne d'Inter Partner Assistance. En vue d'offrir les services les plus appropriés, ces données à caractère personnel peuvent aussi être communiquées aux autres sociétés du groupe duquel le responsable du traitement fait partie.

En cas de transfert de données à caractère personnel, comme prévu ci-dessus, la protection des données à caractère personnel est assurée par des dispositions contractuelles adaptées avec l'entreprise tierce concernée.

Les données à caractère personnel relatives à un assuré peuvent être, notamment, les données qui ont trait à son identité, son domicile, son statut personnel, son compte bancaire et en cas d'assistance médicale, des données relatives à la santé.

Les données à caractère personnel qui sont communiquées au responsable du traitement par la remise ou l'envoi au responsable du traitement – par l'assuré, son mandataire éventuel ou un tiers – d'un formulaire ou document complété, ou d'un ordre ou d'une demande, quel qu'en soit le support (par exemple : par lettre, fax, communication électronique,...) ou d'une autre manière sont traitées dans le respect de la Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et de ses arrêtés d'exécution.

Les catégories de personnes ayant accès à ces données à caractère personnel sont les membres du personnel du responsable du traitement, des prestataires et sous-traitants auxquels elle fait appel et, le cas échéant, d'autres sociétés du Groupe duquel le responsable du traitement fait partie.

Toute personne peut accéder aux données la concernant, et qui sont traitées, et, s'il y a lieu, demander la rectification des données erronées ou la suppression des données illégalement traitées. A cet effet, l'assuré peut adresser une demande écrite par lettre ou par e-mail adressé au responsable du traitement, à savoir : Inter Partner Assistance – Qualité, Avenue Louise 166/1, 1050 Bruxelles, quality.brussels@ip-assistance.com.

Il est tenu auprès de la Commission de la protection de la vie privée (Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles) un registre public des traitements automatisés de données à caractère personnel. Si l'assuré souhaite des informations supplémentaires concernant les modalités de traitement des données par le responsable du traitement, il peut consulter ce registre.

Aucune disposition légale n'impose de répondre aux questions posées par le responsable du traitement. Le fait de ne pas répondre aux questions peut avoir pour conséquence, selon le cas, l'impossibilité ou le refus du responsable du traitement d'entrer en relation (pré)contractuelle avec l'assuré, de poursuivre une telle relation ou d'exécuter une opération demandée par l'assuré ou par un tiers en faveur de l'assuré.

ANNEXE : Exemples et remarques sur les prestations garanties

Exemple de situation	Urgence/remarques	Exemple de ce que le réparateur fait	Exemple de ce que le réparateur ne fait pas
TOIT			
Tuiles tombées	Un événement soudain à cause duquel un toit laisse passer l'eau ou qui crée une situation dangereuse. L'usure, l'altération et la vétusté ne sont pas couvertes.	<ul style="list-style-type: none"> • pose d'une bâche • remise en place de tuiles • remise en place de tuiles de réserve, si disponibles 	
Fuite du toit	Un événement soudain à cause duquel un toit laisse passer l'eau ou qui crée une situation dangereuse. L'usure, l'altération et la vétusté ne sont pas couvertes.	<ul style="list-style-type: none"> • voir ci-dessus • réparation locale d'une toiture perforée 	
Fuite d'une lucarne	Un événement soudain à cause duquel un toit laisse passer l'eau ou qui crée une situation dangereuse. L'usure, l'altération et la vétusté ne sont pas couvertes.	<ul style="list-style-type: none"> • pose d'une bâche • éventuellement, réparation locale de la zinguerie 	<ul style="list-style-type: none"> • réparation définitive de la zinguerie et plomberie
FUITE ET ÉVACUATION D'EAU			
Tuyau de descente détaché	Si le tuyau de descente détaché n'entraîne pas de dégât des eaux à l'habitation du bénéficiaire, cela n'est pas urgent.	<ul style="list-style-type: none"> • remise en place d'un tuyau de descente • dérivation de l'eau par un tuyau d'évacuation provisoire 	<ul style="list-style-type: none"> • pose d'un nouveau tuyau de descente
Gouttière bouchée	Une gouttière doit normalement être entretenue en bon père de famille : à nettoyer deux fois par an.	<ul style="list-style-type: none"> • débouchage de la gouttière 	
Fuite de la conduite d'évacuation	Le débit de la fuite détermine s'il s'agit ou non d'une situation urgente. L'usure, l'altération et la vétusté ne sont pas couvertes.	<ul style="list-style-type: none"> • fermeture de robinet • pose d'un colmatage provisoire • remplacement d'une bague d'étanchéité 	
Égout bouché	Il s'agit d'une urgence quand il n'y a qu'un seul WC dans l'habitation du bénéficiaire.	<ul style="list-style-type: none"> • débouchage de l'égout 	<ul style="list-style-type: none"> • vidange de la fosse septique
CHAUFFAGE CENTRAL			
Panne de chauffage central		<ul style="list-style-type: none"> • détermination de la cause et définition de la méthode de réparation • si possible, remise en service du chauffage central • remplacement de petites pièces de rechange, si disponibles (pour maximum 25 EUR) 	<ul style="list-style-type: none"> • remplacement de grandes pièces de rechange non disponibles immédiatement

Fuite de la canalisation du chauffage central	Le débit est déterminant pour l'urgence ; plus d'un seau de 10 litres rempli en 8 heures est considéré comme urgent.	<ul style="list-style-type: none"> • vidange de l'eau • fermeture de robinet • colmatage provisoire de la fuite 	
Panne du chauffe-eau ou système d'eau chaude	S'il n'y a plus d'eau chaude dans l'habitation du bénéficiaire, la situation est urgente ; s'il y a de l'eau chaude via d'autres sources, la situation n'est pas urgente.	<ul style="list-style-type: none"> • détermination de la cause et définition de la méthode de réparation • si possible, remise en service du chauffe-eau • remplacement de petites pièces de rechange, si disponibles (pour maximum 25 EUR) • fermeture d'un robinet 	<ul style="list-style-type: none"> • remplacement de pièces de rechange qui ne sont pas disponibles immédiatement sur place
GAZ			
Fuite de la conduite de gaz	Toujours urgent.	<ul style="list-style-type: none"> • fermeture du robinet • pose d'un colmatage provisoire 	
ÉLECTRICITE			
Panne électrique après le compteur	Une lampe ou prise de contact qui ne fonctionne pas, cela n'est pas urgent.	<ul style="list-style-type: none"> • remplacement d'une bague d'étanchéité • détermination de l'origine de la panne • mesure des pertes par fuite/courts-circuits et détermination de l'endroit où se situent ces pertes par fuite/courts-circuits • débranchement de l'appareil responsable de la perte par fuite/court-circuit • changement de fusible 	
AUTRES			
Foudre		<ul style="list-style-type: none"> • pose d'une toile sur le toit • pose d'une toile sur la cheminée • réalisation d'une dérivation d'urgence au compteur • travaux de nettoyage 	<ul style="list-style-type: none"> • remplacement de la ligne électrique
Dommages causés par un incendie et la suie		<ul style="list-style-type: none"> • nettoyage • dépoussiérage 	
Porte et fenêtre après tentative de cambriolage		<ul style="list-style-type: none"> • condamnation de la porte ou fenêtre • baisser les volets • pose de serrures provisoires ou neuves (si disponibles) 	
Bris de vitre		<ul style="list-style-type: none"> • condamnation de la porte ou fenêtre • baisser les volets 	
Serrurier		<ul style="list-style-type: none"> • ouverture de la porte • placement éventuel d'une nouvelle serrure si disponible 	

