

## D-Panne

### Notice d'information du contrat n° 0802033 Version du 01.10.14

Le présent document constitue les conditions générales de la garantie «D-Panne» valant notice d'information.

Les conditions générales prévalent sur tout autre document que l'Adhérent entendrait faire prévaloir à quelque titre que ce soit ; elles lui sont opposables dès son adhésion à la garantie «D-Panne».

Le contrat d'assurance collectif à adhésions facultatives n° 0802033 est souscrit par :

**Direxi SASU**, société de courtage d'assurances au capital de 1 800 870 €, dont le siège social se situe au 1, rue du Molinel 59290 Wasquehal - RCS LILLE METROPOLE 351 746 094 - Garantie financière et assurance de responsabilité professionnelle conformes aux articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances - Enregistrée auprès de l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance (www.orias.fr) sous le numéro 07 005 788.

Direxi, est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

auprès de : **INTER PARTNER Assistance** (Société du groupe AXA) – succursale France - RCS Nanterre 316 139 500 - 6, rue André Gide 92320 Châtillon SA de droit Belge au capital de 11 702 613 € - Entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique n° 0487 - RPM Bruxelles 415 591 055 - 166, Avenue Louise 1050 Bruxelles, Belgique.

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).

## LEXIQUE

### Adhérent :

Personne physique majeure ayant adhéré au produit D-Panne commercialisé par Direxi.

### Appareil de remplacement :

Appareil neuf équivalent possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques et fonctionnelles que l'Appareil garanti sans pour autant qu'il s'agisse du même modèle ou de la même marque. La valeur de l'Appareil de remplacement ne pourra cependant pas dépasser la valeur d'achat TTC de l'Appareil garanti.

### Appareil économiquement irréparable :

Appareil garanti dont le coût de réparation établi par devis excède la valeur estimée au jour de la Panne.

### Appareil techniquement irréparable :

Appareil pour lequel les pièces de rechange neuves ne sont pas ou ne sont plus disponibles en France métropolitaine.

### Bénéficiaire :

L'Adhérent ainsi que son conjoint, concubin ou partenaire lié par un Pacte Civil de Solidarité (PACS), résidant au domicile de l'Adhérent et propriétaire de(s) l'Appareil(s) garanti(s).

### Certificat d'adhésion :

Document transmis à l'Adhérent confirmant son adhésion au contrat d'assurance D-Panne n° 0802033.

### Délai de carence :

Les garanties prennent effet à l'issue d'un délai de 30 (trente) jours à compter de la date d'effet de l'adhésion à la garantie «D-Panne».

### Dépannage en urgence :

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 consistant pas en une mise aux normes de l'installation existante.

### Domicile :

Lieu de résidence principale de l'Adhérent, situé en France Métropolitaine où se situe l'Appareil garanti.

-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.

**Les multipropriétés en temps partagé, les mobiles homes et les locaux à usage locatif, commercial ou professionnel ne sont pas considérés comme faisant partie du domicile.**

### Durée de validité :

Les prestations d'assistance et d'assurance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité de l'adhésion au produit «D-Panne».

### 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.

### Panne :

Domage causé à l'Appareil garanti consécutif à un défaut interne, ayant pour origine un phénomène électrique, électronique ou mécanique, nuisant à son bon fonctionnement.

### 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.

### Réparateur :

Réparateur qualifié et compétent pour la réparation de tout Appareil garanti et auquel INTER PARTNER Assistance fait exclusivement appel.

### Risque couvert :

Toute Panne répondant à la définition ci-dessus dûment constatée par le Réparateur agréé survenue après expiration de la garantie constructeur et/ou distributeur et avant que l'Appareil garanti ait atteint la limite d'âge (5 ans pour les Gammes Blanc Brun et 3 ans pour la Gamme Gris selon le Pack choisi), décomptée entre la date d'achat figurant sur la facture et la date de déclaration de la Panne.

### Territorialité :

Les garanties sont accordées en France métropolitaine.

### Tiers :

Toute personne autre que le Bénéficiaire.

### Usure :

Détérioration progressive de l'Appareil garanti ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs du fait de l'usage qui en est fait.

## ARTICLE 1 : DISPOSITIONS COMMUNES

### 1.1 OBJET DE LA GARANTIE BLANC BRUN GRIS

En cas de Panne de l'Appareil garanti survenant après la date d'expiration de la garantie constructeur et/ou distributeur, et pendant la période de validité des garanties, le Bénéficiaire dispose :

- de l'organisation et de la prise en charge (pièces – main d'œuvre et déplacement) à concurrence de 500 (cinq cents) € de la réparation de l'Appareil garanti pour les Gammes Blanc Brun et 1 000 (mille) € pour la Gamme Gris ;
- du remplacement à neuf de l'Appareil garanti en cas d'irréparabilité technique ou économique.

### 1.2 APPAREILS GARANTIS

Sont garantis les Appareils cités dans les 3 Gammes suivantes :

#### Gamme Blanc (Electroménager) :

- 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 (tous types), Cuisinières (gaz, électrique, mixte, vitrocéramique, induction).

#### Gamme Brun (Image et Son) :

- TV (LCD ou Plasma ou LED), TV combi, Vidéoprojecteur,
- Home cinéma, Lecteurs DVD et Blu-ray, Lecteurs et/ou enregistreurs audio/vidéo, Magnétoscope,
- Hifi.

#### Gamme Gris (Informatique) :

- Ordinateur fixe, Mini PC,
- Ordinateur portable, Netbook, Tablette,
- Imprimante et Scanner,
- Moniteur, clavier et souris s'ils font parties d'un même ensemble vendu de façon indissociable et figurant sur la même facture d'achat.

### De plus, ces Appareils doivent être :

- achetés neufs par l'Adhérent ou toute autre personne Bénéficiaire vivant au domicile de l'Adhérent,
- de toute marque,
- conformes à la norme CEE,
- âgés de moins de 5 (cinq) ans pour les Gammes Blanc et Brun,
- âgés de moins de 3 (trois) ans pour la Gamme Gris selon le Pack choisi,
- d'une valeur d'achat initiale de 150 (cent cinquante) € TTC minimum et inférieure à 5 000 (cinq mille) € TTC,
- installés au domicile de l'Adhérent,
- non couverts au moment du sinistre par une garantie du constructeur ou du distributeur.

## ARTICLE 2 : CONDITIONS D'ADHESION, PRISE D'EFFET DE L'ADHESION ET DES GARANTIES

### 2.1 CONDITIONS D'ADHESION

L'Adhérent est admissible à l'assurance si, au jour de la date indiquée sur le Certificat d'adhésion, il est âgé d'au moins 18 ans.

Au moment de l'adhésion, l'Adhérent choisit le Pack de garanties :

- **Pack Blanc** : Appareils âgés de moins de 5 (cinq) ans de la gamme Blanc,
- **Pack Brun** : Appareils âgés de moins de 5 (cinq) ans de la gamme Brun,
- **Pack Blanc Gris** : Appareils âgés de moins de 5 (cinq) ans de la gamme Blanc et Appareils âgés de moins de 3 (trois) ans de la gamme Gris,
- **Pack Brun Gris** : Appareils âgés de moins de 5 (cinq) ans de la gamme Brun et Appareils âgés de moins de 3 (trois) ans de la gamme Gris,
- **Pack Blanc Brun** : Appareils âgés de moins de 5 (cinq) ans des Gammes Blanc et Brun,
- **Pack Blanc Brun Dépannage d'Urgence** : Appareils âgés de moins de 5 (cinq) ans des Gammes Blanc et Brun et garantie Dépannage d'Urgence,
- **Pack Blanc Brun Gris 3** : Appareils âgés de moins de 5 (cinq) ans pour les Gammes Blanc et Brun et Appareils âgés de moins de 3 (trois) ans de la Gamme Gris,
- **Pack Blanc Brun Gris Dépannage d'urgence** : Appareils âgés de moins de 5 (cinq) ans pour les Gammes Blanc et Brun et Appareils âgés de moins de 3 (trois) ans de la Gamme Gris et garantie Dépannage d'Urgence.

**Le choix de l'Adhérent sera inscrit dans le Certificat d'adhésion.**

### 2.2 PRISE D'EFFET DE L'ADHESION

La date d'adhésion à la garantie «D-Panne» est celle figurant sur le Certificat d'adhésion de l'Adhérent.

Sauf disposition contraire indiquée dans le certificat d'adhésion, l'adhésion prend effet à partir de la date mentionnée sur le Certificat d'adhésion, sous réserve du paiement de la

première cotisation.

Elle est conclue pour une durée d'un an à compter de la date d'adhésion figurant sur le Certificat d'adhésion. Elle est ensuite reconduite à chaque date anniversaire d'adhésion, par tacite reconduction, pour des périodes successives d'1 (un) an.

En cas de souscription en ligne et de la procédure double clic, le deuxième clic emporte l'adhésion de l'Adhérent aux clauses contenues dans le présent document. A la demande expresse de l'Adhérent, l'adhésion pourra prendre effet avant l'expiration du délai de renonciation.

**En cas de vente à distance ou de démarchage, les enregistrements des appels téléphoniques, les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur tout support vaudront signature par l'Adhérent, lui seront opposables, et pourront être admis comme preuve de son consentement à l'adhésion du présent contrat, au contenu de celui-ci et aux moyens de paiement de la cotisation d'assurance.**

### 2.3 DATE D'EFFET DES GARANTIES

Les garanties afférentes à la garantie «D-Panne» prennent effet à l'issue d'un Délai de carence de 30 (trente) jours à compter de la date d'adhésion à la garantie «D-Panne».

### 2.4 DÉLAI DE RENONCIATION

**Si le contrat est vendu par démarchage :** En vertu de l'article L112-9 alinéa 1er du Code des assurances, « *l-Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités* ».

L'Adhérent ne peut toutefois plus exercer son droit à renonciation dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu une garantie du contrat.

**Si le contrat est vendu à distance :** Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, le même délai s'applique en cas de vente à distance, c'est-à-dire lorsque l'adhésion est conclue exclusivement au moyen d'une ou plusieurs techniques de commercialisation à distance. Dans ce cas, ce délai commence également à courir à compter de la date de conclusion de l'adhésion (ou à compter du jour où l'Adhérent reçoit les conditions contractuelles et les informations mentionnées à l'article L121-20-11 du Code de la consommation si cette dernière date est postérieure à celle où le contrat est conclu).

**Dans tous les cas :** L'Adhérent dispose d'un délai de renonciation de 14 jours calendaires révolus à compter de la prise d'effet de l'adhésion indiquée dans le Certificat d'adhésion.

**Cette faculté de renonciation doit être réalisée par lettre recommandée à l'attention de Direxi Service Clients, 1 rue du Molinel, 59290 Wasquehal, ou par e-mail à l'adresse suivante : serviceclients@direxi.com, sur le modèle suivant : « Je soussigné (nom/prénom) souhaite renoncer à mon adhésion à la garantie « D-Panne » effectuée en date du ....., fait à ....., le ..... Signature».**

L'Adhérent sera remboursé par Direxi de la cotisation qu'il aurait éventuellement réglée à Direxi.

## ARTICLE 3 : MODIFICATION DE L'ADHESION

Toute modification de l'adhésion au produit «D-Panne» suite à un changement de nom ou d'adresse de l'Adhérent, doit être déclarée par l'Adhérent à Direxi sous 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la date de survenance de l'événement correspondant.

## ARTICLE 4 : FACTURATION

### 4.1 MONTANT DE LA COTISATION

Le coût de l'adhésion au présent contrat est exprimé en euros et comprend les frais et taxes. Direxi pourra offrir à l'Adhérent le bénéfice du fractionnement mensuel de la cotisation. Le montant de cette cotisation figure sur le Certificat d'adhésion. En cas de fractionnement de la cotisation, Direxi se réserve le droit de demander à l'Adhérent en situation d'impayés le paiement de l'intégralité de la cotisation restant due, à partir du premier impayé jusqu'à la date anniversaire de l'adhésion.

### 4.2 MODALITÉS DE PAIEMENT

Les cotisations au produit « D-Panne » sont payables chaque mois par l'Adhérent :

- Soit par prélèvement sur un compte bancaire dont l'Adhérent est titulaire,
- Soit par prélèvement sur la carte bancaire de l'Adhérent,
- Soit par chèque bancaire ou postal sur un compte dont l'Adhérent est titulaire à l'ordre de Direxi,
- Soit par tout autre moyen de paiement accepté par Direxi.

### 4.3 RÉVISION DU MONTANT DE LA COTISATION ET/OU DES GARANTIES

En cas de révision du montant de la cotisation et/ou des garanties, Direxi informera par écrit l'Adhérent. L'Adhérent est réputé avoir accepté ce nouveau montant de cotisation et/ou de garanties s'il ne résilie pas son adhésion au produit «D-Panne» dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la communication du nouveau prix et/ou des nouvelles garanties par Direxi.

## ARTICLE 5 : DEFINITIONS DES GARANTIES

### 5.1 MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

Toute demande de mise en œuvre de l'une des prestations de la garantie «D-Panne» doit obligatoirement être formulée directement par le Bénéficiaire auprès d'INTER PARTNER Assistance par téléphone au numéro qui lui est indiqué par Direxi dans son Certificat d'adhésion. Ce numéro est accessible 24h/24h et 7 jours/7 jours.

En cas de non déclaration ou de déclaration tardive, le Bénéficiaire sera déchu de tout droit à indemnité, si INTER PARTNER Assistance établit que ce retard lui a causé un préjudice, à moins de ne justifier que, par suite d'un cas fortuit ou de force majeure, la déclaration dans le délai imparti a été rendue impossible (article L.113-2 du Code des assurances).

En cas de déclaration frauduleuse, le Bénéficiaire sera déchu de tout droit à indemnité.

### 5.2 ACCORD PRÉALABLE

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de tout ou partie des prestations

prévues aux conditions générales sans accord préalable d'INTER PARTNER Assistance, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.

### 5.3 MODALITÉS D'INTERVENTION

INTER PARTNER Assistance procède à un diagnostic préliminaire par téléphone sur la base des informations recueillies auprès du Bénéficiaire. Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance téléphonique vérifie que l'événement 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.

Pour la Gamme Gris, si la Panne est due à un simple problème d'usage, le télédiagnostic peut permettre un dépannage direct par téléphone ou par connexion Internet.

Si ce télédiagnostic reste infructueux et confirme la nécessité d'une intervention, le Bénéficiaire transmet à INTER PARTNER Assistance par e-mail, fax ou courrier, la facture d'achat de l'Appareil garanti et toute autre pièce justificative qu'INTER PARTNER Assistance jugera nécessaire.

Le Bénéficiaire s'engage à donner à INTER PARTNER Assistance toutes informations nécessaires au télédiagnostic dont notamment la marque de l'Appareil garanti, la référence, la Gamme d'Appareil et la nature du dysfonctionnement.

Il se munira également de sa facture d'achat lors de l'appel afin de faciliter la prise en charge de la Panne. Ces informations étant nécessaires à la mise en œuvre de la garantie, si le Bénéficiaire refusait de les communiquer, INTER PARTNER Assistance serait dans l'impossibilité d'exécuter la garantie.

INTER PARTNER Assistance organise alors la prise en charge de l'Appareil selon les modalités suivantes :

### 5.4 DÉPANNAGE ET RÉPARATIONS

INTER PARTNER Assistance s'engage à organiser l'intervention du Réparateur agréé au domicile du Bénéficiaire **dans un délai de 48 heures** (hors week-end et jours fériés) à réception des pièces justificatives.

INTER PARTNER Assistance prend à sa charge les frais d'intervention du Réparateur agréé ainsi que le coût des réparations (pièces et main d'œuvre) à concurrence de 500 (cinq cents) € pour les Gammes Blanc et Brun et 1 000 (mille) € pour la Gamme Gris.

#### Gammes Blanc et Brun :

S'il s'agit d'un Appareil dit « portable » tel qu'un micro-onde ou un téléviseur inférieur à 50 centimètres, le Bénéficiaire doit transporter l'Appareil en Panne, à ses frais et sous son entière et unique responsabilité, chez le Réparateur agréé désigné par l'Assureur.

Le cas échéant, le Réparateur Agréé pourra transmettre à l'Adhérent un emballage permettant l'envoi postal du matériel à la station de réparation. Cet envoi reste cependant sous la responsabilité de l'Adhérent

Pour les autres Appareils garantis, INTER PARTNER Assistance organise un rendez-vous avec le Réparateur agréé, au domicile du Bénéficiaire, dans une amplitude horaire de 2 heures maximum. Ces dispositions sont liées aux disponibilités du Bénéficiaire.

Si le Réparateur agréé ne peut pas réparer l'Appareil garanti au domicile du Bénéficiaire, INTER PARTNER Assistance organise et prend en charge les frais de transport aller-retour de l'Appareil chez celui-ci.

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

#### Gamme Gris :

Si le télédiagnostic fait apparaître que la panne est causée par le dysfonctionnement d'une ou plusieurs pièces de l'Appareil garanti, INTER PARTNER Assistance peut décider l'intervention d'un Réparateur agréé au domicile de l'Adhérent. A cet effet, des informations complémentaires pourront être demandées à l'Adhérent.

Dès réception des pièces justificatives, INTER PARTNER Assistance informe l'Adhérent de l'éligibilité de son Sinistre à la présente garantie. Le cas échéant, il l'informe des modalités d'intervention du Réparateur Agréé et organise l'intervention de ce dernier en accord avec l'Adhérent à son Domicile.

Si le Réparateur agréé ne peut pas réparer l'Appareil garanti au domicile du Bénéficiaire, INTER PARTNER Assistance organise et prend en charge les frais de transport aller-retour de l'Appareil chez celui-ci.

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

### 5.5 PRÊT DE MATÉRIEL (GAMMES BLANC ET BRUN UNIQUEMENT) :

Si la Panne garantie entraîne une immobilisation de plus de 5 jours ouvrés d'un lave-linge ou d'un réfrigérateur, sur demande du Bénéficiaire, le Réparateur agréé pourra livrer et installer à son domicile, dans les meilleurs délais, un Appareil de prêt de même usage, sans pour autant que ce dernier soit du même modèle ni de la même marque ni de mêmes caractéristiques que l'Appareil garanti à réparer, et ce, sous réserve des disponibilités de matériel et de l'acceptation par le Bénéficiaire de l'ensemble des conditions de prêt (caution...) imposées par le Réparateur agréé.

La durée du prêt correspond à la durée des réparations de l'Appareil garanti défectueux, sans pouvoir excéder 30 jours consécutifs, et cesse en tout état de cause immédiatement après la livraison de l'Appareil réparé ou de remplacement par un Appareil neuf.

### 5.6 REMPLACEMENT D'UN APPAREIL TECHNIQUEMENT OU ÉCONOMIQUEMENT IRRÉPARABLE :

Lorsque l'Appareil garanti est techniquement ou économiquement irréparable, le Bénéficiaire se verra proposer le remplacement à neuf de son Appareil garanti par un Appareil aux caractéristiques techniques comparables sans pour autant qu'il s'agisse du même modèle ou de la même marque.

Pour les produits de la gamme gris, en cas de contestation sur le matériel proposé en remplacement de l'Appareil garanti, INTER PARTNER Assistance pourra proposer au Bénéficiaire :

- soit une indemnisation calculée sur la base d'un appareil disponible sur le marché à iso-fonctionnalité par rapport à l'Appareil garanti,
- soit la livraison d'un matériel de niveau supérieur, la différence de prix restant à la charge du Bénéficiaire.

La garantie cesse automatiquement sur l'Appareil garanti déclaré techniquement ou

économiquement irréparable.

Tout achat d'un Appareil par le Bénéficiaire en remplacement de son Appareil défectueux et ce, sans accord préalable d'INTER PARTNER Assistance, ne sera pas pris en charge par ce dernier.

### 5.7 GARANTIE DEPANNAGE D'URGENCE (pack Blanc Brun Dépannage d'urgence et pack Blanc Brun Gris Dépannage d'urgence) :

#### **Garantie d'assistance Plomberie intérieure :**

**Par installation de plomberie intérieure**, on entend : les canalisations d'eau se situant à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur. Pour les maisons individuelles n'étant pas équipées de robinet d'arrêt général intérieur, la limite est matérialisée à partir de la pénétration extérieure de la canalisation dans le mur de façade.

**Par fuite d'eau**, on entend : un écoulement d'eau à débit constant résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante du bénéficiaire et présentant à court terme des risques évidents pour l'habitation. Il doit pouvoir être constaté visuellement.

**Par engorgement**, on entend : l'obstruction totale de l'évacuation des eaux usées présentant à court terme des risques évidents pour l'habitation.

#### **Sont couvertes les fuites et les engorgements survenus sur les éléments suivants de l'installation :**

##### Circuit intérieur d'alimentation d'eau

- Fuite d'eau ou engorgement sur les canalisations y compris les joints situés sur ces canalisations jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménagers de l'habitation.

##### Circuit intérieur d'évacuation d'eau

- Fuite d'eau ou engorgement sur les canalisations y compris les joints situés sur ces canalisations,
- Fuite ou engorgement sur la canalisation de trop-plein percé de baignoire, lavabo, bidet et évier et WC,
- Fuite ou engorgement sur le siphon PVC ou métal.

##### Eau Chaude sanitaire

- Fuite d'eau sur un ballon d'eau chaude électrique percé (prise en charge de la vidange uniquement),
- Fuite sur le groupe de sécurité d'un ballon d'eau chaude électrique.

##### Sanitaires

- Fuite d'eau sur le joint de sortie de cuvette des WC,
- Fuite sur le robinet d'arrêt de la chasse d'eau.

##### Raccordement des appareils à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge)

- Fuite d'eau sur joint et robinet de l'appareil à effet d'eau.

##### Circuit de chauffage

- Fuite d'eau sur le circuit d'eau du chauffage individuel, sur le robinet d'arrêt de la chaudière et le joint ou le té de réglage des radiateurs de chauffage individuel.

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- joints de canalisations intérieures d'alimentation et d'évacuation d'eau,
- joint de sortie de cuvette de WC,
- joint de chasse d'eau de WC,
- joint de raccordement aux appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge),
- robinet d'arrêt des appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge),
- robinet d'arrêt intérieur d'alimentation générale d'eau,
- robinet d'arrêt de chasse d'eau de WC,
- robinet ou té de réglage de chauffage individuel,
- tuyau de canalisation intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau,
- siphon PVC ou métal,
- tuyau de canalisation de trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier,
- tuyau de circuit d'eau de chauffage individuel,
- groupe de sécurité des ballons d'eau chaude,
- robinet d'arrêt de la chaudière.

#### **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 est couvert et guide le bénéficiaire pour tenter de déterminer la nature du dysfonctionnement et si possible d'y remédier.

Si ce télédiagnostic reste infructueux, l'Assureur organise le dépannage en urgence par un Prestataire agréé et informe le Bénéficiaire des modalités d'intervention du prestataire dans un délai de deux heures à partir de la fin de la communication téléphonique avec le Bénéficiaire. En cas d'urgence, INTER PARTNER Assistance fait le nécessaire pour que l'intervention sur place soit réalisée dans la demi-journée ouvrée qui suit la fin de la conversation téléphonique avec le Bénéficiaire. Soit :

- en cas d'appel entre 8h00 et 16h00, l'intervention aura lieu dans les 4h qui suivent l'appel du Bénéficiaire.

- en cas d'appel entre 16h00 et 20h00, l'intervention aura lieu le lendemain dans la matinée entre 8h00 et 13h00.

- en cas d'appel entre 20h00 et 7h00, l'intervention aura lieu dans l'après-midi suivant entre 12h00 et 20h00.

Dans tous les cas, l'intervention sera planifiée en fonction des disponibilités du Bénéficiaire.

L'accord préalable d'INTER PARTNER Assistance est matérialisé par un numéro de dossier. L'organisation d'une intervention par le Bénéficiaire ou par son entourage, sans l'accord préalable d'INTER PARTNER Assistance, ne peut donner lieu à garantie.

Lors de l'intervention, le prestataire agréé procède :

- à un diagnostic visuel de l'installation,
- à la recherche de l'origine de l'incident,
- à la vérification que l'incident entre dans le périmètre d'intervention et que les montants évalués sont pris en charge par le présent contrat,
- au dépannage ou au rétablissement du fonctionnement normal de l'installation,

- à la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.

Le Prestataire agréé détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour effectuer le dépannage.

Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses, dans les limites contractuelles.

Ces pièces seront choisies afin de rétablir le fonctionnement normal de l'installation et pas nécessairement pour permettre un remplacement à l'identique.

L'Assureur prend en charge les frais découlant de l'intervention du Prestataire agréé, à concurrence de 400 euros par intervention.

#### **Garantie d'assistance Electricité :**

**Par l'installation électrique**, on entend : le système permanent d'alimentation en électricité installé dans le domicile et fournissant l'énergie électrique, situé entre le disjoncteur de la compagnie de distribution d'électricité jusqu'aux prises murales.

**Par panne électrique**, on entend : tout dysfonctionnement soudain et imprévisible survenu sur l'installation électrique provoquant une interruption de l'alimentation électrique.

#### **Sont couvertes les pannes électriques survenues sur les éléments suivants de l'installation :**

- Les câblages,
- Le tableau électrique,
- Les prises murales,
- Les interrupteurs,
- Les douilles des plafonniers et appliques fixes.

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- fusibles et porte fusibles,
- appareillage(s) de base (interrupteur de commande(s),
- prise(s) monophasée(s) et câbles,
- disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel.

#### **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 est couvert et guide le Bénéficiaire pour tenter de déterminer la nature du dysfonctionnement et si possible d'y remédier.

Si ce télédiagnostic reste infructueux, l'Assureur organise le dépannage en urgence par un Prestataire agréé et informe le bénéficiaire des modalités d'intervention du prestataire dans un délai de deux heures à partir de la fin de la communication téléphonique avec le bénéficiaire. En cas d'urgence, INTER PARTNER Assistance fait le nécessaire pour que l'intervention sur place soit réalisée dans la demi-journée ouvrée qui suit la fin de la conversation téléphonique avec le Bénéficiaire. Soit :

- en cas d'appel entre 8h00 et 16h00, l'intervention aura lieu dans les 4h qui suivent l'appel du Bénéficiaire.

- en cas d'appel entre 16h00 et 20h00, l'intervention aura lieu le lendemain dans la matinée entre 8h00 et 13h00.

- en cas d'appel entre 20h00 et 7h00, l'intervention aura lieu dans l'après-midi suivant entre 12h00 et 20h00.

Dans tous les cas, l'intervention sera planifiée en fonction des disponibilités du Bénéficiaire. L'accord préalable d'INTER PARTNER Assistance est matérialisé par un numéro de dossier. L'organisation d'une intervention par le Bénéficiaire ou par son entourage, sans l'accord préalable d'INTER PARTNER Assistance, ne peut donner lieu à garantie.

Lors de l'intervention, le prestataire agréé procède :

- à un diagnostic visuel de l'installation,
- à la recherche de l'origine de l'incident,
- à la vérification que l'incident entre dans le périmètre d'intervention et que les montants évalués sont pris en charge par le présent contrat,
- au dépannage ou au rétablissement du fonctionnement normal de l'installation,
- à la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.

Le Prestataire agréé détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour effectuer le dépannage.

Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses, dans les limites contractuelles.

Ces pièces seront choisies afin de rétablir le fonctionnement normal de l'installation et pas nécessairement pour permettre un remplacement à l'identique.

L'Assureur prend en charge les frais découlant de l'intervention du prestataire agréé, à concurrence de 400 euros par intervention.

#### **Cas de non intervention :**

Si l'appareil 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'œuvre, et remplacement des pièces liées à cette réparation sont à la charge du Bénéficiaire qui les réglera directement auprès du Prestataire.

### 5.8 GARANTIE CONTRACTUELLE DES INTERVENTIONS

INTER PARTNER Assistance 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'œuvre à compter de la date de l'intervention. Cette garantie est accordée par le Réparateur agréé intervenant sur demande d'INTER PARTNER Assistance.

En cas de malfaçons liées à l'intervention, INTER PARTNER Assistance prendra contact

avec le Réparateur agréé afin que ce dernier remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons qui auront été constatées.

A défaut, INTER PARTNER Assistance s'engage à faire intervenir un autre réparateur agréé.

### 5.9 PLAFOND DE PRISE EN CHARGE

Pour la garantie panne des Appareils Blanc Brun Gris :

L'engagement de l'Assureur est limitée à 5 000 (cinq mille) Euros TTC par année d'assurance et par contrat d'adhésion au produit « D-Panne ».

Pour la garantie Dépannage d'Urgence :

L'engagement de l'Assureur est limité à 400 (quatre-cents) Euros TTC par intervention dans la limite de 2 interventions par an et par contrat d'adhésion au produit « D-Panne ».

Au-delà de la limite précitée, 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.

## ARTICLE 6 : EXCLUSIONS

### 6.1 EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AUX GAMMES BLANC ET BRUN

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

- Les Appareils dits « nomades », c'est-à-dire les Appareils pouvant fonctionner de manière autonome sans raccordement au secteur.
- 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.
- 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.
- Les pièces en verre des plaques vitrocéramiques, portes de four et couvercles de plaques de cuisson.
- Les éléments d'isolation thermique des fours : manchettes, moufles.

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

- Ayant pour origine un élément extérieur à l'Appareil (foudre, choc, chute, gel, incendie, explosion, inondations, fluctuation du courant, humidité, chaleur excessive).
- Ayant pour origine la corrosion, l'Usure et/ou la détérioration graduelle de l'Appareil et de ses composants.
- Tout préjudice d'ordre esthétique n'entrant pas dans le bon fonctionnement de l'Appareil sauf si lesdits dommages sont la conséquence d'un Risque couvert par la garantie.
- Le contenu (périssable ou non) de l'Appareil qui aurait été endommagé.
- Les frais de réglage accessibles au Bénéficiaire sans démontage de l'Appareil ainsi que les vérifications, nettoyages, réglages et essais non-consécutifs à une Panne.
- Les frais de devis réglés par le Bénéficiaire suivis ou non de réparation.

### 6.2 EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GAMME GRIS

Les logiciels associés aux matériels sont expressément exclus. Aucune prestation de nature à résoudre un problème lié à l'utilisation d'un logiciel ou d'un fichier de données n'est couverte par la présente garantie.

Sont également exclus :

- Les dommages résultant de négligences, d'utilisation d'énergie, d'emploi ou d'installations non conformes aux prescriptions du constructeur.
- Les dommages résultant d'une oxydation.
- Les erreurs de branchements ou de mise en service.
- Les périphériques d'entrée /sortie (clavier, souris et haut-parleurs...) autres que ceux vendus de façon indissociable avec l'unité centrale.
- Les dommages résultant d'une cause externe comme le choc, la chute, casse d'écran, la foudre, l'incendie, la tempête, le vandalisme.
- Les dommages causés aux écrans d'ordinateurs portables dus à une négligence, inattention ou imprudence.
- Les dommages matériels ou immatériels consécutifs à une Panne de l'ordinateur (détérioration ou perte de données ou programmes, trouble de jouissance, ...).
- Le remplacement d'une pièce de présentation n'entravant pas le bon fonctionnement de l'ordinateur.
- Les dommages dus à un logiciel piraté ou à un périphérique ou une option non d'origine ou incompatible.
- Le remplacement des consommables (batteries du micro-ordinateur portable, Piles batteries, les connectiques,...). Seules les dispositions du constructeur sont applicables.
- Les dommages aux accessoires (alimentation-chargeur du micro-ordinateur portable,...). Seules les dispositions du constructeur sont applicables.
- Les dommages résultant de la modification ou de la mauvaise utilisation des programmes par l'Adhérent.
- Les dommages résultant de virus informatiques.
- Les dysfonctionnements causés dans un réseau par l'Appareil garanti.

Les dispositions ci-dessus ne peuvent en aucun cas réduire ou supprimer :

- La garantie légale (art. L.211-1 et suivants du code de la consommation et art.1641 et suivants du code civil) ;
- La garantie contractuelle du constructeur, si elle existe (voir bon de garantie).

Ne sont pas garantis les Appareils :

- Qui n'entrent pas dans le cadre de l'article 1.2.
- Les accessoires ou périphériques externes tels que manette de jeux (joystick),

graveur CD DVD, webcam, tout autre Appareil connectable, les disques dur externes, les clés USB, cartes flash, modem externe, routeur WIFI, etc... (le moniteur, le clavier et la souris sont également exclus sauf s'ils entrent dans la définition de l'article 1.2 ).

- Les consommables et pièces d'Usure.

Sont exclus les frais :

- De réglage accessible à l'utilisateur sans démontage de l'Appareil, ainsi que les vérifications, nettoyages, réglages et essais non consécutifs à un événement garanti.

### 6.3 EXCLUSIONS COMMUNES AUX GAMMES BRUN, BLANC & GRIS

Sont exclus :

- Les Pannes survenues antérieurement à la date de prise d'effet de la garantie «D-Panne».
- Les Appareils destinés aux professionnels et/ou à usage professionnel, industriel ou commercial et ce, même si lesdits Appareils sont installés et utilisés au domicile du Bénéficiaire.
- 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.
- Les Appareils dont le numéro et/ou les références sont enlevés, modifiés ou illisibles.

Sont également exclus :

- Tout préjudice lié à la perte de jouissance de l'Appareil garanti.
- Les dommages engageant la responsabilité d'un Tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.
- Les dommages consécutifs à des interventions effectuées par l'Adhérent lui-même ou par du personnel autre que celui de l'Assureur ou de ses Prestataires ou à l'utilisation de fournitures non agréées par le constructeur

Sont exclus les frais :

- Engagés par l'Adhérent ou toute autre personne sans l'accord préalable de l'Assureur.
- Découlant de prestations effectuées par des personnes autres que le Réparateur Agréé missionné par l'Assureur.
- Résultant des modifications ou améliorations apportées par le Bénéficiaire ou le constructeur.
- Résultant d'une réparation de fortune ou provisoire et des éventuelles aggravations du dommage initial pouvant en résulter.
- 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.
- Résultant de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables inadaptés.
- Liés à toute modification ou action de rappel à l'initiative et relevant du constructeur.
- Les frais (pièces, main d'œuvre, déplacement et transport) et conséquences relatifs à un Risque non couvert, ou à une Panne non constatée par un Réparateur agréé par INTER PARTNER Assistance, ou encore à une prestation organisée sans son accord préalable.

### 6.4 EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE DEPANNAGE D'URGENCE

Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance Plomberie Intérieure :

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 :

- les fuites d'eau ou engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol,
- les fuites d'eau sur les appareillages sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier, WC, robinetterie, cumulus) et leur remplacement,
- toute intervention sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, chaudières,
- l'intervention sur les pompes, les réducteurs de pression et les détendeurs, des adoucisseurs d'eau,
- toute intervention sur les systèmes de climatisation,
- les dommages matériels causés par l'eau,
- toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau,
- les interruptions de fourniture d'eau consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution,
- les frais encourus alors que le bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance,
- le remplacement de canalisation qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de l'installation plomberie,
- les dommages relevant de l'assurance construction obligatoire (loi n° 78-12 du 4 janvier 1978),
- les frais liés à une recherche de fuite d'eau

Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance Electricité :

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 :

- les interventions portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite),
- tout dysfonctionnement électrique imputable à une défaillance des réseaux de

distribution et/ou de transport d'électricité,

- toute perte ou dommage découlant de la coupure ou de l'interruption de l'alimentation publique en électricité dans l'habitation,
- les installations électriques intérieures faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par le CONSUEL (Comité National pour la sécurité des Usagers de l'Electricité),
- les appareils électriques, électroniques, électroménagers, les consommables tel que les ampoules, les transformateurs,
- les systèmes de climatisation, de chauffage au sol et de pompe à chaleur,
- les installations électriques raccordées à une pompe utilisée pour une piscine, un bassin, un plan d'eau ou un aquarium, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'habitation,
- les conséquences d'une combustion (avec ou sans flamme) ou d'une explosion,
- toute intervention sur l'un ou l'autre des éléments suivants :
  - toute installation fixe, y compris le câblage et la mise à la terre, lorsque son remplacement est uniquement la conséquence de modifications apportées à la législation ou aux directives relatives à la santé et à la sécurité,
  - le câblage de commande des alarmes antivol, le câblage téléphonique, les détecteurs de fumée, les sonnettes, les systèmes électriques pour portes de garage, les gâches électriques, les interphones et visiophones,
  - les chauffe-eau électriques (exception faite du câblage fixe et permanent conduisant au chauffe-eau qui reste couvert).
- les dommages matériels causés par l'électricité,
- toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'électricité,
- les interruptions de fourniture d'électricité consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution,
- les frais encourus alors que le bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance,
- le remplacement de câblage qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de l'installation électrique,
- les dommages relevant de l'assurance construction obligatoire (loi n° 78-12 du 4 janvier 1978)

#### Exclusions communes aux garanties assistance Plomberie et Electricité :

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 :

- tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du contrat,
- tout événement survenant dans un logement resté inoccupé plus de 60 jours consécutifs,
- 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,
- les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,
- les dommages causés par des explosifs que le bénéficiaire peut détenir,
- les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif,

#### Aménagements et embellissements

- 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,
- tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.

#### Accessibilité et sécurité

- toute partie de l'installation couverte dont l'accès ne garantit pas la sécurité du prestataire agréé, par exemple en présence d'amiante,
- 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

- toute défectuosité, 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,
- 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

- 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

- 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 :

- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais engagés par le bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel.

## ARTICLE 7 : RESPONSABILITES

INTER PARTNER Assistance 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.

INTER PARTNER Assistance 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.

L'engagement d'INTER PARTNER Assistance repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

INTER PARTNER Assistance 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 8 : RESILIATION

### 8.1 RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE L'ADHÉRENT

L'Adhérent peut mettre fin à son adhésion à tout moment, en nous contactant par téléphone au **0800 347 394** ou en adressant à **Direxi – Service Clients – 1 rue du Molinel – 59290 Wasquehal** – une lettre en recommandé de résiliation, ou un e-mail à l'adresse suivante : [serviceclients@direxi.com](mailto:serviceclients@direxi.com). La résiliation prendra effet à l'échéance mensuelle qui suit la date de réception de cette lettre ou de cet e-mail par Direxi. L'Assuré cessera d'être Assuré au titre du présent contrat à partir de la date de prise d'effet de la résiliation.

### 8.2 RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE DIREXI

Direxi pourra résilier l'adhésion au produit «D-Panne» à tout moment en cas de résiliation de l'accord le liant avec INTER PARTNER Assistance et dans l'hypothèse où les garanties ne seraient pas transférées à un nouvel assureur.

Dans ce cas, le bénéfice des garanties prendra fin à la date anniversaire de l'adhésion.

### 8.3 AUTRES CAS DE RÉSILIATION

Conformément à l'article L. 113-3 du Code des assurances, le non-paiement de la cotisation dans les 10 (dix) jours de son échéance entraîne la suspension de l'adhésion 30 (trente) jours après mise en demeure par lettre ou e-mail envoyé par le Souscripteur. L'adhésion pourra ensuite être résiliée, sauf paiement par l'Adhérent de l'ensemble des sommes dues au titre du présent contrat. Dans ce cas, l'adhésion non résiliée reprendra ses effets à midi le lendemain du jour où ont été payées l'ensemble des sommes dues ainsi que celles venues à échéance pendant la période de suspension de l'adhésion.

L'adhésion au produit «D-Panne» pourra prendre fin dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

## ARTICLE 9 : CADRE JURIDIQUE

### 9.1 – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les Bénéficiaires et les services d'INTER PARTNER Assistance 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 œuvre des prestations définies dans les présentes conditions générales.

Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par le présent contrat. Ces informations sont destinées à l'usage interne d'INTER PARTNER Assistance, 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. Ces personnes peuvent être situées en Inde ou 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.

En respect de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et le décret du 20 octobre 2005 modifié pris pour l'application de la loi n°78-17 relative à l'informatique et aux libertés, le Bénéficiaire est informé que ses données personnelles sont susceptibles d'être transférées en Inde. Le destinataire des données est AXA Business Services, située en Inde. Cette société a signé les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne avec le responsable de traitement.

### 9.2 - RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

En cas de difficultés relatives aux conditions d'application de la garantie « D-Panne », l'Adhérent doit contacter INTER PARTNER ASSISTANCE – Service Gestion Relation Clientèle - 6, rue André Gide – 92320 Châtillon.

Si un désaccord subsiste, l'Adhérent a la faculté de faire appel au médiateur dont les coordonnées lui seront alors communiquées par INTER PARTNER ASSISTANCE et ceci, sans préjudice des autres voies d'action légales.

### 9.3 - 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 ou le cas échéant, d'un règlement par le médiateur, sera porté devant la juridiction compétente.

La loi française est applicable au présent produit.

## ARTICLE 10 : DISPOSITIONS DIVERSES

### 10.1- FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE OU NON INTENTIONNELLE

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du sinistre connus du Bénéficiaire l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire réduction d'indemnités ou nullité de l'adhésion au présent contrat.

### 10.2 - PLURALITÉ D'ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'Article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans

les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L.121-1 du Code des assurances.

#### 10.3 - SUBROGATION

INTER PARTNER Assistance est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties 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.

Par ailleurs, l'Appareil en Panne avérée deviendra de plein droit la propriété d'INTER PARTNER Assistance en cas de remplacement de l'Appareil garanti.

#### 10.4 - PRESCRIPTION

Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions définies par les articles L 114-1 et L 114-2 du Code des assurances.

« Toutefois, ce délai ne court :

1° en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;

2° en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- toute demande en justice, même en référé, tout acte d'exécution forcée,
- toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur.

Elle est également interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.
- par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
  - L'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime,
  - L'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

#### 10.5 - DÉCHÉANCE

Le non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations envers INTER PARTNER Assistance en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus par le présent contrat.