

**1. Définitions relatives aux Conditions Générales et Particulières**

**Vous** : le souscripteur, personne physique, nommément désigné dans votre Contrat.

**Doméo** : Doméo SA, 20 rue Edouard Rochet - 69372 LYON Cedex 08. SA au capital de 40 000 €, RCS LYON 438 424 384. Société de courtage en assurance, n°ORIAS 07 023 309 (www.orias.fr).

**Nous / AmTrust International Underwriters Limited** : 40 Westland row, Dublin 2, Ireland. AmTrust International Underwriters Limited dépend de l'Autorité de Régulation des Services Financiers irlandais, N° Agrément 169384, PO Box 9138, College Green - Dublin 2, Ireland et est agréé par le Comité des Entreprises d'Assurances pour exercer en France en libre prestation de services.

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

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

**Domicile** : votre lieu de résidence, situé en France métropolitaine à l'adresse de couverture indiquée sur votre Contrat, accessible par un chemin carrossable.

- Lieu de résidence type maison individuelle : votre Domicile est constitué de deux éléments distincts et complémentaires que sont votre Logement et votre Terrain Privé. Votre Logement est constitué de la maison d'habitation, du vide sanitaire lorsque celui-ci est considéré par Nous comme accessible (c'est-à-dire comportant un accès d'au moins 0,6 m<sup>2</sup>, dont la plus petite dimension a au moins 0,60 m, et une hauteur libre partout d'au moins 0,60 m), de la véranda, du garage et des autres annexes couvertes et fermées utilisés à des fins domestiques situés dans les limites du Domicile. Votre Terrain Privé est constitué du jardin, du vide sanitaire lorsque celui-ci n'est pas considéré par Nous comme accessible et de la terrasse situés dans les limites du Domicile.

- Lieu de résidence type appartement : votre Domicile est constitué de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation. Les parties communes ne sont pas couvertes. Dans ce cas, les notions de Domicile et de Logement sont identiques.

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

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

Ne sont pas couverts les Domiciles situés sur des îles non reliées par un pont carrossable.

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

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

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

**2. Notre Intervention en cas d'Événement Garanti**

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

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

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

**3. Exclusions générales**

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

a) **Les dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive du bénéficiaire ;**

b) **Tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du Contrat ;**

c) **Tout événement survenu avant la date de souscription du Contrat ;**

d) **Toute demande d'indemnisation issue d'un Événement Garanti ou Spécifique lorsque celui-ci provient : de guerres civiles ou étrangères ; d'effets directs et indirects des risques atomiques ; de dommages subis à la suite de grèves, émeutes, mouvements populaires, actes de représailles, actes de sabotage et/ou de terrorisme ; de dommages subis par votre Domicile à la suite d'un accident relevant d'un état de catastrophe technologique conformément à la loi du 30 juillet 2003 ; d'incendie ou explosion affectant votre Domicile ;**

e) **Les conséquences d'événements climatiques ou naturels tels que les tempêtes ou les ouragans, les inondations, les tremblements de terre, l'affaissement ou le glissement du sol ;**

f) **Toute intervention ne garantissant pas la sécurité de notre Prestataire agréé ;**

g) **Tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par mauvais entretien ou modification de l'installation ;**

h) **Tout dysfonctionnement causé par le distributeur ou le transporteur d'eau, d'électricité ou de gaz ;**

i) **Tout dommage matériel causé par un Événement Garanti ou Spécifique.**

**4. Conditions Générales d'application****4.1. Date de souscription**

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

**4.2. Durée des garanties**

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

**4.3. En cas de changement de Domicile**

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

#### 4.4. Résiliation anticipée

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

Lorsque la résiliation émane de Nous, elle doit Vous être notifiée par lettre recommandée adressée à votre dernier Domicile connu, ou par acte extra-judiciaire. La date d'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la Poste faisant foi, celle de la déclaration de résiliation ou celle de la signification de l'acte extrajudiciaire constituent le point de départ du délai de préavis.

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

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

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

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

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

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

#### 4.5. Révision tarifaire

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

#### 4.6. Modification du Contrat

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

#### 4.7. Votre Prime d'assurance

Encaissement de la prime : Le montant de la prime, des taxes d'assurances, ainsi que ses modalités de paiement sont prévues dans Votre Contrat. Toutes les primes (ou fractions de primes) doivent être payées dans les 10 jours qui suivent leur échéance. Si Vous ne payez pas la prime dans les 10 jours suivant la date d'échéance, l'article L113-3 du Code des Assurances nous permet d'une part, d'en poursuivre le recouvrement par voie judiciaire et d'autre part, de suspendre les garanties par l'envoi d'une lettre de mise en demeure à votre dernier Domicile connu ; les coûts d'établissement et d'envoi de cette mise en demeure sont à votre charge. Si après 30 jours suivant l'envoi de la mise en demeure, la prime reste impayée, Doméo procédera à la suspension immédiate des garanties prévues dans la présente convention. Si dans les 10 jours suivants, la prime n'est pas réglée, le Contrat sera résilié immédiatement.

En cas d'intervention réalisée entre la date de mise en demeure et la date de résiliation, Nous nous réservons le droit d'effectuer tous les recours nécessaires auprès de Vous pour demander le remboursement de la prestation réalisée.

#### 4.8. Délais de carence et de rétractation

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

b) délai de rétractation : Vous avez la possibilité de renoncer durant les 28 premiers jours du présent Contrat aux bénéfices du Contrat, par lettre à l'adresse suivante : Doméo, 20 rue Edouard Rochet - 69372 LYON Cedex 08, selon le modèle suivant : Je, soussigné(e) [Prénom Nom], renonce au Contrat n° [ ] souscrit le [ ].

#### 4.9. Garantie des Réparations

Les Réparations sont garanties pendant un an à compter de la date d'intervention. Les désengorgements et le remplacement de pièces de chaudière ne peuvent bénéficier de cette garantie.

#### 4.10. Mise en jeu des garanties

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

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

#### 4.11. Numéro d'assistance

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

#### 4.12. Accord préalable

Notre accord préalable est matérialisé par un numéro de dossier. L'organisation par Vous ou votre entourage de l'intervention d'un prestataire, ou une réparation effectuée par vos soins ou votre entourage sans notre accord préalable ne peut donner lieu à remboursement.

#### 4.13. Déchéance des garanties (perte des garanties)

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

#### 5. Votre obligation d'information sur le risque couvert

a) A la souscription, le Contrat est établi d'après vos déclarations, afin que Nous soyons en mesure d'apprécier le risque.

b) En cours de Contrat, Vous devez Nous aviser, par lettre recommandée, dans les 15 jours où Vous en avez connaissance, des changements concernant les déclarations que Vous Nous avez faites soit au moment de la souscription du Contrat, soit postérieurement et qui ont pour conséquence soit d'aggraver le risque, soit d'en créer de nouveaux et rendent inexacts ou caduques les déclarations initiales.

**Sanction : Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle lors de la souscription changeant l'objet du risque ou en diminuant l'opinion pour l'assureur, entraîne la nullité du Contrat (article L.113-8 du Code des assurances).**

#### 6. Conditions restrictives d'application

##### 6.1. Responsabilité

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

Nous ne pouvons nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence et ne prenons pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

##### 6.2. Circonstances exceptionnelles

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

## **7. Cadre juridique**

**7.1.** Les informations collectées lors de votre souscription sont nécessaires, pour la gestion de votre Contrat, à Doméo et ses partenaires. Dans ce cadre, elles font l'objet d'un traitement informatique. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données Vous concernant auprès de Doméo. Sauf opposition de votre part auprès de Doméo, ces données pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par Doméo et ses partenaires.

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

**7.3. Assurance cumulative :** En cas de sinistre mettant en jeu les garanties d'un Contrat d'Assurance, Vous devez Nous déclarer l'existence de tout autre contrat d'assurance à caractère indemnitaire couvrant en tout ou partie le même risque y compris ceux souscrits par des tiers dont Vous seriez bénéficiaire. Dans ce cas, chaque assureur contribue proportionnellement à l'indemnisation du préjudice subi dans la limite de ses engagements. Si votre préjudice n'a pas été réglé préalablement à notre Intervention, Nous procédons à l'indemnisation selon les règles du présent Contrat et exerçons un recours à l'encontre du ou des autres assureurs.

**7.4. Prescription :** Toute action dérivant du présent Contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance dans les conditions prévues aux articles L114-1 et L114-2 du Code des Assurances.

**7.5. Examen des réclamations :** Si Vous avez des réclamations à formuler au sujet de l'exécution de votre Contrat, contactez en priorité le 04 88 91 12 60. Si toutefois le désaccord devait persister, Vous avez la possibilité de vous adresser à : AmTrust International Underwriters Limited, 40 Westland row, Dublin 2, Ireland.

**7.6. Règlement des litiges :** Tout litige se rapportant au présent Contrat et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties sera porté devant la juridiction compétente.

**7.7. Autorité de contrôle :** L'autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurance est l'ACAM, 61 rue Taitbout - 75009 PARIS.

**1. Quelle est la couverture du Contrat d'Assistance Chaudière Gaz ?**

**Le contrat d'assistance couvre les urgences suite à un dysfonctionnement sur une chaudière alimentée au gaz naturel ou citerne.**

Le Contrat d'Assistance Chaudière Gaz Vous donne droit à un nombre illimité d'interventions d'urgence. Nous prenons en charge à concurrence de **500 € TTC** par intervention le coût des Réparations d'urgence nécessaires. Ceux-ci incluent les frais de déplacement, de main-d'œuvre et le coût du matériel de réparation ou de remplacement TTC (y compris une installation temporaire ou remise en état temporaire). En cas de remplacement de pièces, celles-ci seront choisies afin de rétablir le fonctionnement de l'installation et pas nécessairement par un remplacement à l'identique. Lorsqu'un Evénement Garanti survient, Nous faisons intervenir un Prestataire agréé dans un délai de 24h suivant votre appel. Suivant son diagnostic, ce Prestataire agréé procédera à la réparation immédiate de votre chaudière ou la différera en fonction de la disponibilité des pièces. Il s'engage à utiliser le cas échéant des pièces neuves garanties par le fabricant ou en « échange standard » également garanties et reconnues conformes par le fabricant, de manière à ce que l'appareil reste conforme à la définition du produit par le fabricant.

**2. Quels sont les Evénements Garantis par le Contrat d'Assistance Chaudière Gaz ?**

Equipement couvert par ce Contrat : chaudière à gaz de moins de 15 ans (suivant date de fabrication), à usage domestique, dont Vous êtes responsable et qui est située dans votre Domicile, au sol ou murale, dont la puissance est inférieure à 70 kW, et dont la marque figure parmi la liste suivante : De Dietrich, Chappée, Idéal Standard, Chaffoteaux, Vaillant, Saunier Duval, ELM Leblanc, Geminox, Frisquet, Viessmann, Ferroli et Franco Belge. Ce Contrat ne sera pas reconduit au-delà de la 15<sup>ème</sup> année de la chaudière. En cas de changement de chaudière au cours du Contrat et de rachat d'un appareil de même marque ou d'une autre marque éligible, le nouvel appareil bénéficie du Contrat en cours.

Vous devrez pouvoir justifier de la réalisation effective, dans les 12 derniers mois, de la visite d'entretien annuel obligatoire et du ramonage de la cheminée de la chaudière par un technicien qualifié. Dans le cas où la dernière visite d'entretien annuel obligatoire et/ou le ramonage datent de plus de 12 mois, la Réparation d'urgence ne pourra avoir lieu tant que ceux-ci n'auront pas été réalisés et se limitera éventuellement à une mise en sécurité de l'installation. La visite d'entretien annuel obligatoire de la chaudière pourra être réalisée à votre charge par le Prestataire agréé qui sera sur place, dans le cadre d'une prestation extérieure à ce Contrat d'Assistance. Si Vous souhaitez faire réaliser la visite d'entretien annuel obligatoire par votre prestataire habituel, la prestation d'assistance se limitera à l'éventuelle mise en sécurité de l'installation.

Vous devez vous assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par le Contrat. Ces installations, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toute nature, devront avoir été effectuées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation. Vous vous engagez à maintenir ces installations en stricte conformité avec la réglementation en vigueur.

Evénements Garantis par ce Contrat : sont couverts les incidents techniques suivants, survenant de façon accidentelle, c'est-à-dire de façon fortuite ou imprévue, et provoquant l'interruption du fonctionnement de la chaudière et/ou son fonctionnement non sécurisé :

- Défaillance du circulateur, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur, des échangeurs (corps de chauffe et eau chaude sanitaire), du vase d'expansion, du bloc gaz, du ou des circuit(s) imprimé(s) ;
- Dysfonctionnement des organes de régulation, des dispositifs de sécurité de l'appareil, du Dispositif de Sécurité Collectif (D.S.C) de la Ventilation Mécanique Contrôlée situé à l'intérieur du Logement, défaillance du thermostat ou programmeur et réglages nécessaires au bon fonctionnement de l'appareil.

Vous devez effectuer toute modification, si une réglementation l'imposait, sur l'installation et l'appareil faisant l'objet du Contrat.

Vous vous interdirez d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent Contrat, sans Nous en informer préalablement. De même, Vous vous interdirez de modifier le réglage de l'appareil faisant l'objet du Contrat.

L'appareil devra être constamment accessible, en particulier, aucun aménagement ne devra gêner ou empêcher les interventions d'urgence sur la chaudière.

**3. Quelles sont les exclusions particulières du Contrat d'Assistance Chaudière Gaz ?**

**Ne sont pas pris en charge : toute prestation qui relève de l'entretien annuel obligatoire, conformément à la Norme AFNOR NF X50-010 ; tout dommage ou rouille causé(e) par une utilisation incorrecte d'un matériel d'entretien ou autre substance ; les coûts éventuels engagés pour accéder à la chaudière, à la tuyauterie ou à son environnement ; contrôle de vacuité et/ou ramonage des conduits de fumées ; la vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.) ; toute intervention sur les éléments de carrosserie de la chaudière, le châssis, le dossierer ; ainsi que les coûts de remplacement ou de réparation des pièces étant déjà sous garantie.**

**Est exclue toute intervention : pour manque de gaz ou d'électricité ; extérieure à la chaudière et sur les dispositifs électriques de l'installation ; nécessitant la vidange de l'installation de chauffage et/ou le déplacement de la chaudière ou du ballon d'eau chaude sanitaire ; la mise en marche du chauffage ou de la chaudière en début de saison ou son extinction en fin de saison non liée à un dysfonctionnement.**

Notre responsabilité ne saurait être engagée pour d'éventuels incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage (en dehors de la chaudière) ou de la cheminée, des dysfonctionnements liés à un défaut d'entretien de l'installation de chauffage (notamment entartrage, embouage, fuite(s) sur circuit de chauffage).

Le Contrat d'Assistance Chaudière Gaz est conçu par Doméo SA. Les prestations sont assurées par AmTrust International Underwriters Limited, N° d'Agrément 169384.