

Conditions Générales

Contrat d'Assurance Pannes Chaudière à gaz

Ce contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de sa **Date d'Effet** Sauf si l'une des parties s'y oppose, par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé, au moins trois mois avant l'arrivée du terme du contrat, il sera reconduit tacitement pour des périodes consécutives d'un an.

SOMMAIRE

DÉFINITIONS

1. LES PARTIES AU CONTRAT
2. CONDITIONS DU CONTRAT
3. EN CAS DE SINISTRE
4. VIE DU CONTRAT
5. CADRE JURIDIQUE

DÉFINITIONS

Les termes définis ci-après apparaissent en rouge, avec une majuscule dans les articles des présentes Conditions Générales. Le présent contrat est désigné ci-après par le « Contrat ».

Année d'Assurance : période de douze mois consécutifs comprise entre la **Date d'Effet** du Contrat et la **Date d'Échéance** annuelle ou entre deux échéances annuelles.

Date d'Effet : date à partir de laquelle Vous pouvez bénéficier d'une **Intervention**.

Date d'Échéance : date de fin d'une **Année d'Assurance** et date à partir de laquelle débute une nouvelle **Année d'Assurance**. Cette date est indiquée au dos de vos Conditions Particulières, dans la partie « Les informations de votre Contrat ».

Domicile : il est constitué de votre **Habitation** (et de votre **Terrain Privé** dans le cas d'une maison individuelle), dont Vous êtes propriétaire ou locataire, situé(s) en Belgique, accessible(s) par un chemin carrossable (**hors îles non reliées par un pont carrossable**). **Les multipropriétés en temps partagé, les mobiles homes, les péniches, les gîtes, les locaux ou les parties de l'Habitation à usage professionnel ou commercial, les Habitations intégrant plus de deux chambres d'hôtes ainsi que les logements destinés exclusivement à la location de courte durée ne sont pas considérés comme Domicile ou faisant partie du Domicile.**

Éléments Couverts : désigne l'ensemble des éléments définis à l'article 2.2.

Chaudière à Gaz : équipement qui diffuse la chaleur au gaz naturel dans le **Domicile**, par le biais de radiateurs, de convecteurs ou d'un système de chauffage au sol.

Force Majeure : événement irrésistible, imprévu et indépendant de la volonté des Parties tel que défini par la jurisprudence, notamment les dommages causés par une guerre, une émeute, une révolte, une rébellion, une révolution, un acte de terrorisme, une action nucléaire ou une radiation nucléaire, un tremblement de terre, un affaissement de terrain, une inondation ou tout autre cataclysme de la nature.

Habitation :

- Cas d'une maison individuelle : fait partie du **Domicile** et est constituée des pièces du logement principal, du garage, et de toute annexe couverte et fermée et est équipée d'une **Chaudière à Gaz**.

- Cas d'un appartement : fait partie du **Domicile** et c'est un logement situé dans un immeuble collectif et équipé d'une **Chaudière à Gaz** individuelle.

L'**Habitation** fait partie du **Domicile**. **Seuls les éléments de l'Habitation à usage domestique sont couverts**. Si Vous utilisez une partie de l'**Habitation** pour un usage professionnel ou commercial, les parties à usage domestique de votre **Habitation** seront couvertes par le Contrat seulement si la superficie totale des parties à usage professionnel ou commercial est inférieure à celle des parties à usage domestique.

Éléments Couverts : désigne l'ensemble des éléments définis à l'article 2.2.

Intervention : déplacement(s) à votre **Domicile** d'un **Prestataire Agréé** qui vérifiera que le **Sinistre** porte bien sur un **Élément Couvert** et réalisera, le cas échéant, des travaux dans le but de rétablir le fonctionnement de l'**Élément Couvert** dans la limite des plafonds prévus par le Contrat.

Panne : incident technique accidentel et soudain provoquant l'interruption du fonctionnement de l'appareil de chauffage, son fonctionnement non sécurisé ou une **Perte de confort**.

Perte de confort : une température intérieure inférieure à 18° et/ou l'absence d'eau chaude sanitaire depuis plus de 24h dans votre **Domicile**.

Prescription : extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un certain laps de temps.

Prestataire Agréé : entreprise mandatée par HomeServe pour intervenir en cas de **Sinistre**.

Sinistre : **Panne**, d'origine accidentelle, pouvant faire l'objet d'une **Intervention**.

Terrain Privé : il est constitué du jardin et de la terrasse situés dans les limites du **Domicile**.

Tiers : toute autre personne que Vous, votre conjoint, votre cohabitant légal, votre concubin, vos ascendants et descendants vivant au foyer.

Le Contrat est conçu, distribué et géré par : HomeServe Belgium (ci-après dénommée "HomeServe"), SRL-BV au capital de 10 000€, Manhattan Center - Avenue du Boulevard 21 / Bte 5 - 1210 Bruxelles - n° BCE 0747.972.938, dûment enregistrée en tant que courtier d'assurances sous le numéro 0747.972.938 auprès de la FSMA : rue du Congrès, 12-14 à 1000 Bruxelles. (www.fsma.be)

1. LES PARTIES AU CONTRAT

Vous : le souscripteur, titulaire du Contrat.

Nous / Assureur : AmTrust International Underwriters DAC, siège social : 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP 48, est autorisée et réglementée par le Central Bank of Ireland sous le numéro CBI : C33525. Ces informations peuvent être vérifiées sur le registre du CBI en consultant sur le site : www.centralbank.ie. Société enregistrée en Irlande sous le numéro 169384 et agréé à la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 1184 (www.nbb.be). L'assureur agit en Belgique dans le cadre du régime de la libre prestation de services.

2. CONDITIONS DU CONTRAT

2.1. Qui peut souscrire ?

Tous les particuliers habitant en maison individuelle ou en appartement dont la définition correspond au **Domicile** et détenteur d'une **Chaudière à Gaz**.

2.2. Quels sont les Éléments Couverts par le Contrat ?

La **Chaudière à Gaz** et toutes les pièces qui la constituent.

2.2.1. Conditions d'application auxquelles votre Chaudière à Gaz doit répondre

HomeServe exécutera la réparation de votre **Chaudière à Gaz** uniquement si celle-ci est à usage domestique, située dans votre **Domicile** et accessible (accès simple et sécurisé pour le **Prestataire Agréé**). Elle doit également satisfaire aux normes techniques et réglementaires applicables et aux prescriptions de la **Chaudière à Gaz** du fabricant et ne pas constituer un danger pour la sécurité du **Prestataire Agréé**.

Les **Chaudières à Gaz** suivantes sont expressément exclues des **Interventions** :

- **Chaudières à Gaz** d'une puissance > 70 kW ;
- **Chaudières à Gaz** dont l'accès n'est pas sûr ou aisé pour le **Prestataire Agréé** ;
- **Chaudières à Gaz** dont la marque et le modèle ne sont plus présents ou pas/plus couramment utilisés ou pour lesquelles il n'est pas possible de se procurer les pièces de

rechange car par exemple, le fabricant de votre **Chaudière à Gaz** a cessé ses activités sur le marché belge et il n'est dès lors plus possible d'obtenir les pièces de rechange ;

- **Chaudières à Gaz** en mauvais état ; **HomeServe** se

réserve le droit, en cas de doute sur l'état de la **Chaudières à Gaz**, d'exclure les **Chaudières à Gaz** en question de l'objet du Contrat, notamment si **Vous** ne pouvez pas produire de certificat d'entretien valable attestant que la **Chaudières à Gaz** a été régulièrement entretenue.

Cas particulier : en cas de changement de **Chaudière à Gaz** au cours du Contrat et de rachat d'une nouvelle **Chaudière à Gaz**, celle-ci devra être installée par un professionnel qualifié, conformément aux dispositions figurant à l'article 3.1 ainsi qu'aux recommandations du constructeur et justifier d'un certificat de conformité pour être couverte par le Contrat en cours.

2.3. Quelles sont les prestations prises en charge ?

- La réparation de **Pannes** survenant sur un **Élément Couvert** tel que défini à l'article 2.2.1.

En cas de **Sinistre** sur un **Élément Couvert**, HomeServe fait 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 à Gaz** ou la différera en fonction de la disponibilité des pièces à commander. Il s'engage à utiliser le cas échéant des pièces neuves garanties par le fabricant ou en **échange standard** ou son équivalent 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. Seule la réparation des **Éléments Couverts** est prise en charge, la vidange de l'installation de chauffage et/ou le déplacement de la **Chaudière à Gaz** ou du ballon d'eau chaude sanitaire n'entrant pas dans le champ de la garantie. Toute panne liée à l'absence d'approvisionnement en eau, gaz et/ou électricité ou à l'emboilage et/ou l'entratrage de l'installation de chauffage ne pourra faire l'objet d'une **Intervention**.

- La possibilité de bénéficier, à votre convenance, d'un remboursement des frais d'hébergement provisoire pour une durée de deux nuits, en cas de **Perte de Confort**.

ou
- La possibilité de bénéficier à votre convenance, d'un remboursement des frais de location d'un chauffage d'appoint de type souffleur pour une durée maximum de cinq jours en cas de **Perte de Confort**.

2.4. Quels sont les plafonds de couverture ?

■ **3 Interventions par Année d'Assurance** jusqu'à **500 € TTC** chacune.

Le coût TTC de l'**Intervention** inclut le coût du déplacement, de la main-d'œuvre et, le cas échéant, du matériel de réparation ou de remplacement (y compris une installation temporaire ou une remise en état temporaire) et de la mise en sécurité du chantier si nécessaire.

En cas de remplacement de pièces, celles-ci seront choisies par le **Prestataire Agréé** afin de rétablir le fonctionnement de l'installation à niveau de sécurité équivalent et ne seront pas nécessairement remplacées à l'identique. Les pièces ne seront utilisées que si elles sont nécessaires à la réparation. Le remplacement préventif des pièces est entièrement à la charge de l'assuré (tant les heures que les pièces de rechange).

Seule la réparation des **Éléments Couverts** dans le cadre d'un **Sinistre** est prise en charge.

Le coût de la création d'un accès, de la réfection des revêtements de sol intérieurs, des revêtements extérieurs, des portes et menuiseries ou des ornements des murs à la suite d'une Intervention du Prestataire Agréé n'entre pas dans le champ de la garantie et n'est pas pris en charge.

En cas de dépassement du plafond monétaire (TTC en €) pour une **Intervention**, Vous aurez la possibilité de faire établir un devis par le professionnel de votre choix. Si ce devis est inférieur à celui établi par le **Prestataire Agréé** par HomeServe, Vous pourrez choisir de faire réaliser les travaux de réparation par ce professionnel sous réserve de sa validation par HomeServe et sur présentation de la facture acquittée. Dans ce cas, Vous entrez directement en relation contractuelle avec ce professionnel et la responsabilité de HomeServe ou AmTrust International Underwriters ne pourra pas être recherchée. Vous serez alors indemnisé au maximum à hauteur du plafond monétaire (TTC en €). Les coûts liés à l'**Intervention** de l'un de nos **Prestataires Agréés** pour ce **Sinistre** seront déduits de cette somme.

■ Remboursement en cas de **Perte de confort** :

- des frais d'hébergement provisoire pour une durée de deux nuits (incluant l'hébergement et le transport), tel que défini à l'article 2.3, dans la limite de **200 € TTC par nuit**.

ou

- des frais de location d'un chauffage d'appoint pour une durée maximum de cinq jours tel que défini à l'article 2.3 dans la limite de **80 € TTC par jour**.

2.5. Les réparations sont-elles garanties ?

Les réparations effectuées sont couvertes par une garantie de 30 jours. Cette garantie s'applique uniquement à la réparation effectuée par nos **Prestataires Agréés**. et ne peut être invoquée pour de nouveaux sinistres.

2.6. Quelles sont les exclusions du Contrat ?

2.6.1. Exclusions particulières

Sont exclus : les pannes consécutives au gel, à la foudre ou aux surtensions ; les chaudières installées, utilisées et/ou entretenues non conformément aux recommandations du constructeur et/ou sans certificat d'entretien ; les pannes liées à l'utilisation d'un gaz de nature ou de pression inappropriées ; les pannes liées à une installation située dans une atmosphère anormalement corrosive, polluée, ou humide ; le thermostat d'ambiance ; toute intervention sur les éléments de carrosserie de la chaudière, le châssis, le dossierer.

2.6.2. Exclusions générales

Sont exclus : les dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive ; tout dommage résultant des conséquences des cas de Force Majeure ; tout dommage causé par un Tiers, sauf si ce Tiers a été mandaté par HomeServe.

3. EN CAS DE SINISTRE

3.1. Quelles sont les conditions de mise en œuvre de vos garanties ?

a) Seules les Interventions organisées ou validées par HomeServe peuvent être prises en charge dans le cadre du Contrat.

Pour qu'un Sinistre soit pris en charge, il doit survenir postérieurement à la Date d'effet du Contrat.

Pour garantir le passage du Prestataire Agréé et l'accès jusqu'au lieu de l'Intervention, Vous devez assurer un dégagement d'une largeur de 80 cm et le retrait du mobilier encastré ou fixé, ou de tout encombrant doit être réalisé par Vous.

Pour garantir la sécurité du Prestataire Agréé, le lieu des travaux doit être sécurisé.

b) Entretien de la Chaudière à Gaz : pour toute demande d'**Intervention**, Vous devrez pouvoir justifier de la réalisation effective, dans le délai légal, de la visite d'entretien annuel obligatoire et du ramonage de la cheminée de la **Chaudière à Gaz** par un technicien qualifié. Dans le cas où la dernière visite d'entretien obligatoire et/ou le ramonage ont été réalisés au-delà du délai légal, l'**Intervention** 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 annuelle obligatoire de la **Chaudière à Gaz** pourra être réalisée à votre charge par le **Prestataire Agréé** qui sera sur place, dans le cadre d'une prestation extérieure au Contrat. Si Vous souhaitez faire réaliser la visite d'entretien annuelle obligatoire par votre prestataire habituel, l'**Intervention** se limitera à l'éventuelle mise en sécurité de l'installation.

c) Conformité de l'installation : la conformité des installations avec la réglementation en vigueur sera vérifiée par le **Prestataire Agréé** lors de l'**Intervention**. Les installations concernées sont la **Chaudière à Gaz** ainsi que les installations ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toute nature. En cas de constatation de non-conformité par le **Prestataire Agréé**, ce dernier Vous proposera la mise en conformité à votre charge. Vous Vous engagez à maintenir ces installations en stricte conformité avec la réglementation en vigueur. Si Vous ne souhaitez pas réaliser la mise en conformité, l'**Intervention** se limitera à l'éventuelle mise en sécurité de l'installation.

d) Irréparabilité de la Chaudière à Gaz : Lors d'une **Intervention** par un **Prestataire Agréé**, celui-ci pourra Vous avertir, le cas échéant, de la nécessité de faire réaliser un remplacement de celle-ci afin d'éviter une nouvelle **Panne**. Dans ce cas, HomeServe ne pourra intervenir pour toute autre demande d'**Intervention** que si ledit remplacement a été réalisé.

e) Prise en charge des frais d'hébergement provisoire : HomeServe prend en charge, pour Vous et les autres personnes demeurant à votre **Domicile** et à votre charge, et si Vous le décidez, le remboursement des frais d'un hébergement provisoire (incluant l'hébergement et le transport) sous toutes les conditions suivantes :

- L'hébergement provisoire est situé dans une zone géographique proche de votre **Domicile**.

- Vous êtes dans une situation de **Perte de confort**.

- Vous n'avez pas fait de demande de remboursement d'un chauffage d'appoint pour ce même sinistre.

f) Prise en charge des frais de location de chauffage d'appoint de type souffleur : HomeServe prend en charge, pour Vous et les autres personnes demeurant à votre **Domicile** et à votre charge, et si Vous le décidez, le remboursement des frais de location d'un chauffage d'appoint sous toutes les conditions suivantes :

- Vous êtes dans une situation de **Perte de confort**.

- Vous n'avez pas fait de demande de remboursement d'un hébergement provisoire pour ce même sinistre.

- Le remboursement se limite aux frais de location, et ne couvre pas : d'éventuels frais supplémentaires en cas de dégradation du matériel pendant sa durée de location ; d'éventuels frais de consommation d'énergie supplémentaire.

3.2. Que faire en cas de Sinistre ?

● En cas de **Panne**, pour déclarer le **Sinistre**, Vous devez impérativement contacter HomeServe par téléphone en appelant la ligne d'assistance disponible 24h/24, dont le numéro figure sur vos Conditions Particulières.

· Dans tous les cas, un pré-diagnostic sera établi afin de mettre en œuvre les garanties sur les **Éléments Couverts**.

● S'il s'avère lors de l'**Intervention** qu'il ne s'agit pas d'un **Sinistre** sur un **Élément Couvert**, le **Prestataire Agréé** peut réaliser un devis à votre demande. Vous pouvez alors faire exécuter les travaux en dehors du cadre du Contrat en entrant directement en relation contractuelle avec le **Prestataire Agréé**. Dans ce cas, la responsabilité de HomeServe ou AmTrust International Underwriters ne pourra pas être recherchée.

● Au moment de l'**Intervention** du **Prestataire Agréé**, Vous Vous engagez à lui déclarer de façon précise toutes les informations sur la date, les conditions, les circonstances et l'importance du **Sinistre**.

● **Pour une prise en charge des frais d'hébergement provisoire ou de location de chauffage d'appoint :**

Pour bénéficier du remboursement des frais d'hébergement provisoire ou de location de chauffage d'appoint selon les conditions énoncées à l'article 3.1. : Vous devez formuler votre demande **dans un délai de 30 jours calendaires** en précisant votre numéro de Contrat et y joindre l'ensemble des justificatifs du montant total des frais d'hébergement ou de location du chauffage d'appoint (facture avec indication précise de la date et du lieu) soit :

- par écrit à Homeserve Belgium - Service Client - Manhattan Center - Avenue du Boulevard 21 / Bte 5 - 1210 Bruxelles

- par email à l'adresse compensation@homeserve.be

Après avoir reçu votre demande, HomeServe procédera à l'ouverture et au traitement de votre dossier. Après avoir reçu votre demande, HomeServe procédera à l'ouverture et au traitement de votre dossier.

● **Sanction : si Vous ne vous conformez pas aux obligations prévues aux paragraphes ci-dessus sauf cas fortuit ou de Force Majeure, Nous pourrions prétendre à une réduction de notre prestation, à concurrence du préjudice que ce manquement aura pu Nous causer. Si, de mauvaise foi, Vous faites de fausses déclarations, Vous Nous produisez de fausses pièces, Vous ne Nous déclarez pas l'existence d'autres assurances pouvant garantir le même risque, Vous employez comme justification des documents inexacts ou incomplets, ou encore, usez de moyens frauduleux, Vous perdrez entièrement tout droit à indemnité pour le Sinistre en cause.**

3.3. Exonération d'intervention

Nous ne pouvons pas 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 s'ils peuvent être qualifiés de frais de sauvetage à couvrir par la loi.

3.4. Circonstances exceptionnelles

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables des retards ou empêchements dans l'exécution du Contrat en cas de **Force Majeure**.

4. VIE DU CONTRAT

4.1. Date de la souscription correspond :

- à la date du cachet de la Poste de l'envoi de votre bulletin de souscription pour les souscriptions par courrier, ou
- à la date de votre demande de souscription par téléphone ou sur internet.

4.2. Date d'Effet : La **Date d'Effet** correspond au 1er jour du mois suivant le 30ème jour après la date de la souscription. *Exemple : en cas de souscription le 24 avril 2024 la prise d'effet du contrat aura lieu le 1er juin 2024.* Dans tous les cas, la **Date d'Effet** de votre Contrat sera mentionnée sur vos Conditions Particulières.

4.3. Faculté de renonciation

La vente de votre Contrat par téléphone, courrier ou internet est régie par l'article 57 de la Loi relative aux assurances du 4 avril 2014 qui prévoit que Vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours à compter de la date de réception de vos Conditions Particulières. HomeServe Vous offre la possibilité d'exercer ce droit de renonciation jusqu'à la veille de la **Date d'Effet** de votre Contrat. Vous pouvez exercer ce droit de renonciation en envoyant une lettre simple dénonçant le Contrat à l'adresse suivante : HomeServe Belgium - Service Client - Manhattan Center - Avenue du Boulevard 21 / Bte 5 - 1210 Bruxelles (exemple : Je, soussigné(e) [Prénom Nom], souhaite renoncer au Contrat n°[...] souscrit le [...]).

4.4. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la Date d'Effet du Contrat. Il se renouvelle par tacite reconduction annuelle, au lendemain de la Date d'Échéance.

4.5. Quand et comment votre Contrat cesse ?

4.5.1. Quelles sont les modalités de résiliation ?

Vous pouvez résilier par écrit à l'adresse suivante : HomeServe Belgium - Service Client - Manhattan Center - Avenue du Boulevard 21 / Bte 5 - 1210 Bruxelles par lettre recommandée, par exploit d'huissier, ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé. Pour toute question relative à la résiliation, contactez le Service Clients dont le numéro figure sur vos Conditions Particulières.

4.5.2. Quelles sont les conditions de résiliation ?

Les présentes garanties pourront être résiliées dans les cas suivants :

a) Résiliation par Vous :

- **A échéance** : au moins 3 mois avant la **Date d'Échéance** (cachet de la Poste faisant foi pour les résiliations par courrier).

- **A un autre moment** :

Comme pour tout contrat d'assurance, les conditions de résiliation définies par la Loi relative aux assurances s'appliquent pour les cas suivants :

- en cas de changement de **Domicile** affectant les risques garantis (notamment déménagement dans une zone non couverte, etc.), la résiliation doit être demandée et accompagnée des pièces justifiant que le risque ne se retrouve pas dans la situation nouvelle.
- lorsque HomeServe Vous communique l'avis de modification Vous informant du changement de l'assureur. Dans tous ces cas (hormis le cas de résiliation à l'échéance), la résiliation prendra effet dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de votre demande de résiliation.

b) Résiliation par Nous :

- Au moins 3 mois avant la **Date d'Échéance**, par lettre recommandée par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé. 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.
- Lorsque Vous Nous informez d'un cas de changement de **Domicile** affectant les risques garantis (notamment déménagement dans une zone non couverte, etc.), et que Nous apportons la preuve que Nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé, la résiliation Vous sera notifiée par HomeServe. La résiliation prendra effet dans un délai d'un mois à compter de cette notification.
- En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration des risques à la souscription ou en cours de Contrat si l'assureur apporte la preuve qu'il n'aurait en aucun cas assuré le risque.

c) Résiliation par l'héritier ou Nous : en cas de décès du souscripteur :

- Dans les 3 mois et 40 jours suivants le décès du souscripteur pour l'héritier ;
- Dans les 3 mois suivants la prise de connaissance du décès du souscripteur par Nous. La résiliation Vous sera notifiée par HomeServe. La résiliation prendra effet dans un délai d'un mois à compter de cette notification.

d) Résiliation de plein droit : en cas de disparition du risque couvert ; en cas de retrait de notre agrément administratif ; en cas de réquisition de propriété concernant tout ou partie de votre **Domicile** dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur, sur présentation des pièces justificatives.

Cas de la résiliation faite par lettre recommandée électronique : lorsque la résiliation est faite par lettre recommandée électronique, le délai de préavis est compté à partir de la date de son dépôt.

4.6. 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 (exemple : déménagement, modification de l'installation, etc.).

Sanction : toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte du risque ou des circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, entraîne l'application des sanctions suivantes prévues par la Loi relative aux assurances :

- **Si elle est intentionnelle (Articles 59 et 81 de la Loi relative aux assurances) :**

- **A la souscription** : la nullité de votre Contrat. Vous devez Nous rembourser les indemnités versées à l'occasion des **Sinistres** qui ont affecté votre Contrat.

- **En cours de Contrat** : l'assureur peut refuser la garantie,

- **Dans les deux cas les primes payées Nous sont acquises et Nous avons le droit, à titre de dédommagement, au paiement de toutes les primes échues.**

- **Si elle n'est pas intentionnelle (Articles 60 et 81 de la Loi relative aux assurances) :**

- **l'augmentation de votre prime ou la résiliation de votre Contrat lorsqu'elle est constatée avant tout Sinistre,**

- **la réduction de vos indemnités dans le rapport entre la prime payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité, et si l'omission ou la déclaration inexacte peut être**

reprochée au preneur d'assurance, lorsqu'elle est constatée après **Sinistre**. Si lors d'un sinistre, l'assureur apporte la preuve qu'il n'aurait en aucun cas assuré le risque dont la nature réelle est révélée par le **sinistre**, sa prestation est limitée au remboursement de la totalité des primes payées.

c) En cas de changement de **Domicile** : Vous devez contacter le Service Clients HomeServe afin de notifier votre changement de **Domicile**.

4.7. Quand la prime d'assurance est-elle encaissée ?

Le montant de la prime, des taxes d'assurances, ainsi que ses modalités de paiement sont prévus dans vos Conditions Particulières. Toutes les primes (ou fractions de primes) doivent être payées dans les 30 jours qui suivent leur échéance.

Passé ce délai, l'article 69 de la Loi relative aux 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 par exploit d'huissier soit par lettre recommandée ; les coûts d'établissement et d'envoi de cette mise en demeure sont à votre charge. Si après 30 jours à compter du lendemain de la signification ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée, la prime reste impayée, HomeServe procédera à la suspension immédiate des garanties prévues dans le présent Contrat. Si dans les 15 jours suivants, la prime n'est pas réglée, le Contrat sera résilié immédiatement.

En cas d'**Intervention** réalisée entre la date de suspension des garanties 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. Comment évolue la prime d'assurance ?

En cas de modification du tarif applicable, Vous en serez avisé par lettre au moins quatre mois avant la **Date d'Échéance** de votre Contrat, date à laquelle ces modifications seront appliquées. Vous pouvez refuser cette révision en demandant la résiliation de votre Contrat par courrier recommandé dans un délai de 30 jours suivant l'envoi de votre avis d'échéance, le cachet de la Poste faisant foi.

Vous conservez le bénéfice des conditions d'assurance antérieures à la modification jusqu'à la date effective de la résiliation. Vous êtes redevable de la portion de prime calculée sur les bases de l'ancien tarif jusqu'à cette date.

Le montant de la prime d'assurance est fixé annuellement selon le nombre d'**Interventions** dont Vous pouvez bénéficier au cours de la première année. Nous pouvons être amenés à revaloriser le montant de votre prime annuelle en fonction des résultats techniques de votre Contrat.

5. CADRE JURIDIQUE

5.1 Données personnelles

Les informations que Vous communiquez à HomeServe ainsi qu'à Nous, sont traitées par Nous et HomeServe pendant la durée du Contrat, en tant que responsables conjoints de traitement, conformément au Règlement 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (RGPD) et autres législations nationales applicables en matière de protection des données. Nous traitons vos données personnelles sur la base d'un des fondements suivants : l'exécution du contrat, une obligation légale, un consentement explicite que Nous avons obtenu de vous ou un intérêt légitime que Nous avons. Ainsi, les traitements sont nécessaires pour effectuer des opérations relatives à la gestion de la relation client, à la lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude, et pourront, le cas échéant, être utilisées à des fins de prospection commerciale selon les règles applicables.

En application du principe de transparence, Vous pouvez accéder à toutes les informations concernant les traitements de vos données personnelles par HomeServe en consultant sa politique de données personnelles

accessible sur <https://www.homeserve.be/fr/politique-donnees-personnelles/> ou transmissible sur simple demande par e-mail ou courrier postal.

Conformément à la réglementation, Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'effacement et d'opposition à l'utilisation de vos données personnelles.

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant auprès de Homeserve Belgium - Service Client - Manhattan Center - Avenue du Boulevard 21 / Bte 5 - 1210 Bruxelles ou par e-mail à privacycontact@homeserve.be

Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données via le site web :

autoriteprotectiondonnees.be

Par ailleurs, Vous pouvez vous opposer aux démarchages téléphoniques, effectués par les entreprises dont Vous n'êtes pas client, en vous inscrivant auprès de "Ne M'appelez Plus" <https://www.dncm.be/fr/>, une liste gratuite d'opposition aux appels commerciaux.

5.2. Subrogation et recours après Sinistre

Conformément aux dispositions de l'article 95 de la Loi relative aux assurances, l'assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans vos droits et actions contre les tiers responsables du **Sinistre**.

Dans le cas où la subrogation ne pourrait plus, de votre fait, s'opérer en notre faveur, Nous serons alors déchargés de nos obligations à votre égard dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

5.3. Déclaration des autres assurances

En cas de **Sinistre** mettant en jeu les garanties du Contrat, 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. Vous pouvez, en cas de **Sinistre**, demander l'indemnisation à chaque assureur, dans les limites des obligations de chacun, et à concurrence de l'indemnité à laquelle vous avez droit.

5.4. Prescription

Toute action dérivant du Contrat est prescrite par trois ans à compter de l'événement qui y donne naissance dans les conditions prévues aux articles 88 et 89 de la Loi relative aux assurances.

> Article 88 de la Loi relative aux assurances :

§ 1er. Le délai de prescription de toute action dérivant du contrat d'assurance est de trois ans. En assurance sur la vie, le délai est de trente ans en ce qui concerne l'action relative à la réserve formée, à la date de la résiliation ou de l'arrivée du terme, par les primes payées, déduction faite des sommes consommées.

Le délai court à partir du jour de l'événement qui donne ouverture à l'action. Toutefois, lorsque celui à qui appartient l'action prouve qu'il n'a eu connaissance de cet événement qu'à une date ultérieure, le délai ne commence à courir qu'à cette date, sans pouvoir excéder cinq ans à dater de l'événement, le cas de fraude excepté.

En matière d'assurance de la responsabilité, le délai court, en ce qui concerne l'action récursoire de l'assuré contre l'assureur, à partir de la demande en justice de la personne lésée, soit qu'il s'agisse d'une demande originaire d'indemnisation, soit qu'il s'agisse d'une demande ultérieure ensuite de l'aggravation du dommage ou de la survenance d'un dommage nouveau.

§ 2. Sous réserve de dispositions légales particulières, l'action résultant du droit propre que la personne lésée possède contre l'assureur en vertu de l'article 150 se prescrit par cinq ans à compter du fait générateur du dommage ou, s'il y a infraction pénale à compter du jour où celle-ci a été commise.

Toutefois, lorsque la personne lésée prouve qu'elle n'a eu connaissance de son droit envers l'assureur qu'à une date ultérieure, le délai ne commence à courir qu'à cette date, sans pouvoir excéder dix ans à compter du fait générateur du dommage ou, s'il y a infraction pénale, du jour où celle-ci a été commise.

§ 3. L'action récursoire de l'assureur contre l'assuré se prescrit par trois ans à compter du jour du paiement par l'assureur, le cas de fraude excepté.

> Article 89 de la Loi relative aux assurances :

§ 1er. La prescription contre les mineurs, interdits et autres incapables ne court pas jusqu'au jour de la majorité ou de la levée de l'incapacité.

§ 2. La prescription ne court pas contre l'assuré, le bénéficiaire ou la personne lésée qui se trouve par force majeure dans l'impossibilité d'agir dans les délais prescrits.

§ 3. Si la déclaration de sinistre a été faite en temps utile, la prescription est interrompue jusqu'au moment où l'assureur a fait connaître sa décision par écrit à l'autre partie.

§ 4. L'interruption ou la suspension de la prescription de l'action de la personne lésée contre un assuré entraîne l'interruption ou la suspension de la prescription de son action contre l'assureur. L'interruption ou la suspension de la prescription de l'action de la personne lésée contre l'assureur entraîne l'interruption ou la suspension de la prescription de son action contre l'assuré.

§ 5. La prescription de l'action visée à l'article 88, § 2, est interrompue dès que l'assureur est informé de la volonté de la personne lésée d'obtenir l'indemnisation de son préjudice. Cette interruption cesse au moment où l'assureur fait connaître par écrit, à la personne lésée, sa décision d'indemnisation ou son refus.

5.5. Que faire en cas de réclamation ?

En cas de réclamation concernant Nous, le Contrat ou HomeServe, Vous avez la possibilité de contacter votre interlocuteur habituel par téléphone au 02/790.03.06, ou bien par email à complaint@homeserve.be, ou bien par courrier postal à Homeserve Belgium - Service Client - Manhattan Center - Avenue du Boulevard 21 / Bte 5 - 1210 Bruxelles. Tout sera mis en œuvre afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Si Vous n'étiez pas satisfait des réponses définitives qui Vous sont apportées, Vous avez la possibilité, sans préjudice des voies de recours judiciaires laissées à votre disposition, d'adresser votre demande au médiateur des assurances, par courrier postal à : Square de Meeûs 35 1000 Bruxelles ou bien par email à info@ombudsman-insurance.be ou bien par téléphone au Tel : +32 2 547 58 71

5.6. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurance est la Banque nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont, 14, à 1000 Bruxelles.

5.7. Loi applicable – Tribunaux compétents

Le Contrat est régi par la loi belge.

Toute action judiciaire relative au Contrat sera de la seule compétence des tribunaux belges.

5.8. Langue utilisée

La langue utilisée dans le cadre du Contrat est la langue française.