

# Conditions Générales – HOME EMERGENCY

## BGL BNP Paribas World Elite MasterCard n°966

En cas d'événement accidentel provoquant un incident couvert dans les limites du Domicile garanti, votre demande doit être adressée directement par téléphone: (+352) 27 30 21 33.

TABLEAU RECAPITULATIF DES GARANTIES HOME EMERGENCY

Garantie	Montant maximum de prise en charge par Intervention (déplacement, pièces et main d'œuvre)
Carte World Elite MasterCard	
Plomberie Intérieure	1 000 €
Plomberie Extérieure	1 000 €
Electricité	1 000 €
Vitrierie et Serrurerie	1 000 €
Plafond d'Intervention	Illimité
Délais de carence	0 jour

### INTRODUCTION

Le présent document ne constitue pas un contrat d'assurance. Il s'agit de Conditions Générales qui récapitulent les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des garanties ainsi que les formalités à accomplir pour déclarer un sinistre au titre du contrat d'assurance que BGL BNP Paribas a souscrit auprès de Inter Partner Assistance, sous le numéro de police 966, au bénéfice des Titulaires de Cartes BGL BNP Paribas World Elite MasterCard.

BGL BNP PARIBAS S.A. – 50 avenue J.F. Kennedy, L-2951 Luxembourg –  
R.C.S. Luxembourg : B 6481 – TVA LU 10875081, est l'unique souscripteur du contrat d'assurance et possède des droits propres au titre de ce contrat à l'encontre de l'Assureur.

Vous devez Vous conformer strictement aux conditions mentionnées dans les Conditions Générales afin de bénéficier d'une garantie.

### ÉLIGIBILITÉ

Les garanties récapitulées dans le présent document sont proposées à condition que Vous soyez un Titulaire d'une Carte BGL BNP Paribas World Elite MasterCard en cours de validité au moment de la survenance d'un sinistre donnant lieu à une demande d'indemnisation.

### ASSUREUR

Les prestations en vertu de ces Conditions Générales sont souscrites auprès d'Europ Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, 451 366 405 RCS Nanterre, dont le siège social se situe 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, agissant également au nom et pour le compte de sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH et dont le principal établissement est situé au 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Ireland, enregistrée en Irlande sous le certificat N° 907089.

Ci-après désignée « Europ Assistance » ou « l'Assureur ».

Les présentes Conditions Générales sont souscrites par l'intermédiaire de SPB, société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 1 000 000 €, ayant son siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

### 1. OBJET DES GARANTIES HOMEEMERGENCY

Les garanties Plomberie Intérieure, Plomberie Extérieure, Electricité, Vitrierie & Serrurerie ont pour objet, à la suite d'un dégât sur l'un des équipements couverts, de rétablir le fonctionnement normal de l'installation par l'Intervention d'un de nos Prestataires agréés, dans la limite de prise en charge figurant dans le Tableau des garanties.

### 2. DEFINITIONS

Chaque mot ou expression, à laquelle une signification particulière est donnée, a le même sens tout au long des présentes Dispositions Générales, sauf indication contraire, et commence par une majuscule.

#### Bénéficiaire / Vous

Le Titulaire de la Carte et son conjoint ou partenaire légal (tout couple, y compris du même sexe, engagé dans une union de fait, habitant en permanence à la même adresse), leurs enfants ou les enfants de l'un d'eux, non mariés, âgés de moins de 19 ans ou 19 à 25 ans s'ils poursuivent des études à plein temps, et qui sont financièrement et juridiquement dépendants (conformément aux réglementations du Pays de résidence) du Titulaire de la Carte, habitant en permanence à la même adresse.

#### Conditions d'Intervention

Dans le cas où l'Événement Garanti survient sur une portion de l'installation située sur un terrain faisant l'objet d'une servitude, notre prestataire n'interviendra qu'après signature d'une décharge de votre part indiquant que Vous avez réalisé les formalités nécessaires pour obtenir l'autorisation d'effectuer les réparations en application des termes du présent contrat.

Délai de carence  
Pas de délai de carence.

#### Dépannage d'urgence

Tout travail entrepris par nos Prestataires agréés à la suite d'un Événement Garanti afin d'effectuer une Intervention palliant à l'urgence, si le rétablissement du fonctionnement normal de l'installation ne peut être réalisé dans l'immédiat.

#### Domicile

Votre lieu de résidence principale et habituelle dans Votre Pays de Résidence situé en France métropolitaine (hors Corse), Allemagne, Luxembourg et Belgique.

Pour les maisons : 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, de la véranda, du garage et des autres annexes utilisées à des fins domestiques situés dans les limites du Domicile. Votre terrain privé est constitué du jardin, de la terrasse et autres terrains extérieurs situés dans les limites du Domicile.

Pour les appartements : Ensemble de pièces destinées à l'habitation à l'exclusion des parties communes de l'immeuble.

Les multipropriétés en temps partagé, les mobile-homes et les locaux à usage commun ou à usage commercial ne sont pas considérés comme répondant à la définition du Domicile.

#### Engorgement

Obstruction totale de l'évacuation des eaux usées dans l'Installation de Plomberie Intérieure, présentant à court terme des risques évidents pour l'Habitation.

#### Fuite

Ecoulement d'eau à débit constant sur l'Installation de Plomberie Intérieure. L'écoulement doit pouvoir être constaté visuellement.

Une facture d'eau anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne lorsque tous les robinets sont fermés ne peuvent être considérés comme étant la preuve d'une Fuite d'eau.

#### Intérieur / Extérieur

La délimitation des parties intérieures et extérieures est fixée au point de pénétration des canalisations de plomberie ou des circuits électriques dans les murs de façade des bâtiments de votre logement ou de la sortie de son plancher.

#### 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 d'électricité

Dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique Intérieure provoquant une interruption de fourniture en électricité.

#### Pays de résidence

Pays dans lequel Vous résidez habituellement.

#### Plomberie Extérieure

Par installation de plomberie extérieure, on entend :

1. Les canalisations d'alimentation générale en eau dans la limite de l'habitation et de ses terrains attenants et comprises entre la sortie du compteur d'eau et les robinets d'alimentation.
2. Les canalisations d'évacuation c'est-à-dire de collecte des eaux usées (toilettes, cuisine, salle de bains, vidange de machine) situées dans les limites de l'habitation et de ses terrains attenants jusqu'au raccordement au réseau collectif d'évacuation (égouts).

#### 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.

#### 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.

#### Tableau des garanties

Tableau énumérant les montants d'indemnisation et figurant à la page 1.

#### Territorialité

Les garanties sont accordées en France métropolitaine (hors Corse), Allemagne, Luxembourg et Belgique.

#### Titulaire de la Carte

Titulaire d'une Carte BGL BNP Paribas World Elite MasterCard, la Carte étant en cours de validité au moment du sinistre.

### 3. GARANTIE D'ASSISTANCE PLOMBERIE INTÉRIEURE ET EXTÉRIEURE

Sont couverts les Fuites et les Engorgements survenus sur les éléments suivants de l'installation :

#### Circuit d'alimentation d'eau

1. Fuite d'eau ou Engorgement sur les canalisations y compris les joints situés sur ces canalisations jusqu'aux raccords des appareils sanitaires et électroménagers de l'habitation,
2. Fuite sur joint de parcours de la canalisation,
3. Fuite sur robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau.

#### Circuit d'évacuation d'eau

1. Fuite d'eau ou Engorgement sur les canalisations y compris les joints situés sur ces canalisations,
2. Fuite ou Engorgement sur la canalisation de trop-plein percé de baignoire, lavabo, bidet et évier et WC,
3. Fuite ou Engorgement sur le siphon PVC ou métal,
4. Fuite sur joint de parcours des canalisations,
5. Engorgement des canalisations.

#### Eau Chaude sanitaire

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

#### Sanitaires

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

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

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

#### Circuit de chauffage

1. 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.

#### PIECES PRISES EN CHARGE

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

1. joints de canalisations Intérieures d'alimentation et d'évacuation d'eau,
2. joint de sortie de cuvette de WC,
3. joint de chasse d'eau de WC,
4. joint de raccordement aux appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge),
5. robinet d'arrêt des appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge),
6. robinet d'arrêt Intérieur d'alimentation générale d'eau,
7. robinet d'arrêt de chasse d'eau de WC,
8. robinet ou té de réglage de chauffage individuel,
9. tuyau de canalisation Intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau,
10. siphon PVC ou métal,
11. tuyau de canalisation de trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier, tuyau de circuit d'eau de chauffage individuel,
12. tuyau de canalisation d'alimentation et d'évacuation d'eau,

13. groupe de sécurité des ballons d'eau chaude,

14. robinet d'arrêt de la chaudière.

#### MODALITES 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 un Dépannage d'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.

Lors de l'Intervention, le Prestataire agréé procède :

1. à un diagnostic visuel de l'installation, à la recherche de l'origine de l'incident,
2. 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,
3. au dépannage ou au rétablissement du fonctionnement normal de l'installation,
4. à la remise d'un bulletin d'Intervention ou équivalent selon la législation en vigueur de votre Pays de résidence qui soit 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 du plafond mentionné dans le Tableau récapitulatif des garanties.

#### CE QUI N'EST PAS COUVERT

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 :

1. les Fuites d'eau ou Engorgements sur les canalisations qui relèvent d'une copropriété, du chauffage au sol,
2. les Fuites d'eau sur les appareillages sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier, WC, robinetterie, cumulus) et leur remplacement,
3. toute intervention sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, chaudières,
4. l'intervention sur les pompes, les réducteurs de pression et les détendeurs, des adoucisseurs d'eau,
5. toute intervention sur les systèmes de climatisation,
6. les dommages matériels causés par l'eau,
7. toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau,
8. les interruptions de fourniture d'eau consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution,
9. 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,
10. 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,
11. les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de l'installation plomberie,
12. les dommages relevant de l'assurance construction obligatoire lorsque celle-ci est obligatoire dans votre Pays de résidence,
13. les frais liés à une recherche de Fuite d'eau,
14. toute intervention sur les éléments situés en aval du robinet de puisage, les circuits d'arrosage,
15. toute intervention sur les fosses septiques, les bacs à graisses, les systèmes d'épandages d'eaux usées, les drainages, les puisards, les réseaux d'évacuation des eaux pluviales, les gouttières, les chéneaux, les descentes,
16. toute intervention sur les compteurs d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située avant ce compteur,
17. toute intervention sur les pompes, les réducteurs de pression, les détendeurs et les stations de relevage des systèmes d'évacuation des eaux usées,
18. les conséquences et dommages consécutifs à un gel survenu sur une portion non enterrée des canalisations,
19. les frais liés à une recherche de Fuite d'eau dès lors qu'aucune Fuite n'a été constatée par le Prestataire agréé.

#### 4.GARANTIEÉLECTRICITÉ

##### CE QUI EST COUVERT

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

1. les câblages,
2. le tableau électrique,
3. les prises murales,
4. les interrupteurs,
5. les douilles des plafonniers et appliques fixes.

##### PIECES PRISES EN CHARGE

Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

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

##### MODALITES 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 un Dépannage d'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.

Lors de l'intervention, le Prestataire agréé procède :

1. à un diagnostic visuel de l'installation,
2. à la recherche de l'origine de l'incident,
3. 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,
4. au dépannage ou au rétablissement du fonctionnement normal de l'installation,
5. à la remise d'un bulletin d'intervention ou équivalent selon la législation en vigueur de votre Pays de résidence qui soit 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 du plafond mentionné dans le Tableau récapitulatif des garanties.

##### CE QUI N'EST PAS COUVERT

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 :

1. les interventions portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite),
2. tout dysfonctionnement électrique imputable à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité,
3. toute perte ou dommage découlant de la coupure ou de l'interruption de l'alimentation publique en électricité dans l'habitation,
4. les installations électriques Intérieures faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité requis, le cas échéant, par la législation de votre Pays de résidence,
5. les appareils électriques, électroniques, électroménagers, les consommables tel que les ampoules, les transformateurs,
6. les systèmes de climatisation, de chauffage au sol et de pompe à chaleur,

7. 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,
8. les conséquences d'une combustion (avec ou sans flamme) ou d'une explosion,
9. toute intervention sur l'un ou l'autre des éléments suivants :
  - a) 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,
  - b) 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,
  - c) les chauffe-eau électriques (exception faite du câblage fixe et permanent conduisant au chauffe-eau qui reste couvert).
10. les dommages matériels causés par l'électricité,
11. toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'électricité,
12. les interruptions de fourniture d'électricité consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution,
13. 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,
14. 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,
15. les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de l'installation électrique,
16. les dommages relevant de l'assurance construction lorsque celle-ci est obligatoire dans votre Pays de résidence.

#### 5.GARANTIEVITRERIE&SERRURERIE

##### CE QUI EST COUVERT

Sont couverts les éléments suivants :

Les éléments de serrurerie ou de vitrerie des portes, des fenêtres ou des portes fenêtres (fixe/ouvrante) du Domicile donnant sur l'extérieur ; à l'exclusion des portillons, portes de jardin, garage, box et portail automatique ou non.

Sont couverts les Evénements Garantis suivants :

Pour la serrurerie : l'impossibilité d'accéder au Domicile à la suite d'une tentative d'effraction, d'un blocage des systèmes de serrure, du bris des clés dans la serrure, de la perte ou du vol des clés, d'un claquage de porte.

Pour la vitrerie : le bris des vitres du Domicile à la suite d'un acte involontaire, d'un vandalisme, d'une effraction ou d'une tentative d'effraction, d'un événement climatique, n'assurant plus les conditions de sécurité suffisante du Domicile.

##### PIECES PRISES ENCHARGE

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement celles constitutives des éléments couverts.

##### MODALITES D'INTERVENTION

En cas d'Evénement Garanti, l'Assureur organise un Dépannage d'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.

L'Assureur se réserve le droit de demander, au préalable, au Bénéficiaire de justifier de sa qualité d'occupant du Domicile garanti, et le cas échéant, la déclaration de perte ou de vol des clés.

L'Intervention du Prestataire agréé a pour but de restaurer le fonctionnement normal des éléments couverts :

1. soit en permettant au Bénéficiaire d'accéder à son Domicile,
2. soit en procédant à la mise en sécurité du Domicile.

Le Prestataire agréé détermine seul les moyens à mettre en œuvre pour effectuer le dépannage et procède au remplacement des pièces nécessaires dans les limites contractuelles.

Ces pièces seront choisies afin de rétablir le fonctionnement normal et pas nécessairement pour permettre un remplacement à l'identique. Lors de l'Intervention, le Prestataire agréé procède à la remise d'un bulletin d'Intervention ou équivalent selon la législation en vigueur de votre Pays de résidence qui soit nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.

L'Assureur prend en charge les frais découlant de l'Intervention du Prestataire agréé, à concurrence du plafond mentionné dans le Tableau récapitulatif des garanties.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

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 :

1. les interventions sur des éléments situés hors de l'habitation principale,
2. toute intervention résultant de l'usure normale de la serrure,
3. les incidents sur les serrures autres que celle des portes ou portes-fenêtres donnant sur l'extérieur,
4. toute intervention sur les portes de jardin, portillons, portes de garage, box, portail automatique ou non,
5. les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte,
6. toute réfection de maçonnerie résultant de l'Intervention,
7. les systèmes d'occultation Intérieurs, Extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores,
8. les vitres des portes intérieures vitrées,
9. la cave ou la véranda ne communiquant pas avec le Domicile.

## 6. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES HOME EMERGENCY

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 :

1. tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du contrat,
2. tout événement survenant dans un logement resté inoccupé plus de 60 jours consécutifs,
3. les conséquences d'événements climatiques, d'orages, de la foudre, du gel, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements provoqués par une catastrophe naturelle lorsque la législation de votre Pays de résidence prévoit des procédures de prise en charge par l'Etat.
4. les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,
5. les dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir,
6. les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif.

### Aménagements et embellissements

1. 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,
2. Tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.

### Accessibilité et sécurité

1. Toute partie de l'installation couverte dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire agréé, par exemple en présence d'amiante,
2. 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

1. 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,
2. 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

1. 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

1. 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 :

1. les frais non justifiés par des documents originaux,
2. les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel.

## 7. PROCEDURE DE RECLAMATION OU LITIGES

Nous faisons en sorte de Vous fournir une qualité de service qui réponde à Vos attentes. Cependant, il peut arriver que Vous ayez le sentiment que Vous n'avez pas reçu le niveau de prestation auquel Vous pensez avoir droit. Dans ce cas, Nous souhaitons le savoir afin d'apporter des actions correctrices.

### COMMENT NOUS CONTACTER ?

#### ETAPE 1 - Exprimer Votre réclamation

Les réclamations doivent être adressées à Europ Assistance Belgium S.A., boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles (reclamation-lux@europ-assistance.be) tél :+ 32 2 541 90 48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h.

#### Etape 2 – Faire appel

Si la réponse fournie ne correspond pas à Vos attentes, Vous pouvez Vous adresser directement au Responsable de la Relation Clientèle par courrier à l'adresse suivante :

Europ Assistance Belgium S.A. à l'attention du Complaints Officer, boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles (reclamation-lux@europ-assistance.be)

#### Etape 3 – Contacter le médiateur

Si le litige persiste après examen de Votre demande, Vous pourrez Vous adresser par écrit au Commissariat aux Assurances, Boulevard Royal 7, L-2449 Luxembourg ou au Médiateur en assurances, A.C.A. B.P. 29, L-8005 Bertrange.

## 8. CADRE JURIDIQUE

### LOI DU CONTRAT

Le présent contrat est régi par la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

### SUBROGATION

Nous sommes subrogés dans Vos droits et actions contre tout tiers responsable à concurrence de Nos débours. Sauf en cas de malveillance, Nous n'avons aucun recours contre Vos descendants, ascendants, conjoint et alliés en ligne directe, ni contre les personnes vivant sous Votre toit, Vos hôtes et les membres de Votre personnel domestique. Nous pouvons toutefois exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

### PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de 3 ans à compter de l'évènement qui lui donne naissance.

### ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le contrat est régi par la loi luxembourgeoise. Toute contestation née à l'occasion du contrat d'assurance sera de la compétence exclusive des tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg, sans préjudice de l'application des traités ou accords internationaux.

### PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

#### GENERALITES

, Vous autorisez la compagnie d'assurances Europ Assistance Belgium à enregistrer et à traiter les données que Vous lui avez communiquées, ainsi que celles que Vous lui communiquerez ultérieurement, en vue d'apprécier les risques, de préparer, d'établir, de gérer, d'exécuter les contrats d'assurance, de régler d'éventuels sinistres et de prévoir toute fraude.

Le responsable du traitement est Europ Assistance Belgium et respecte la loi belge du 8 décembre 1992, relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Il peut communiquer ces données à des tierces personnes dans le cas et conformément aux modalités et conditions énoncées à l'article 300 de la loi modifiée du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances consacrant le secret professionnel en matière d'assurances.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition concernant Vos données que Vous pourrez exercer en adressant une demande écrite à l'adresse du responsable du traitement :

Europ Assistance Belgium S.A.  
Boulevard du Triomphe 172  
1160 Bruxelles

Vos données personnelles recueillies dans le cadre de l'adhésion au contrat ainsi qu'en cours de gestion de celui-ci, sont destinées à Europ Assistance Belgium responsable de traitement. Elles sont obligatoires et sont notamment utilisées par Europ Assistance Belgium pour étudier Vos demandes de prise en charge de Vos sinistres.

A cet effet, Vous êtes informé(e)s que Vos données personnelles seront communiquées aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur, qui exécutent, en ou hors Union européenne et pour le compte de ces derniers, certaines tâches matérielles et techniques indispensables à la réalisation des prestations. Cela comprend le traitement de données Vous concernant dans les pays dans lesquels la législation en matière de protection des données n'est pas aussi complète que dans l'Union Européenne. Cependant, Europ Assistance Belgium a pris des mesures appropriées pour garantir le même niveau (ou un niveau équivalent) de protection des renseignements Vous concernant vers les pays hors Union Européenne.

Vous êtes également informé(e)s que les conversations téléphoniques entre Vous et Europ Assistance Belgium seront susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres.



#### CONSENTEMENT DES BENEFICIAIRES

Vous autorisez BGL BNP PARIBAS à transmettre des données relatives à Votre Carte BGL BNP Paribas World Elite MasterCard et à l'utilisation de celle-ci à Europ Assistance Belgium dans la mesure nécessaire pour Vous permettre de bénéficier des garanties définies dans les présentes Conditions Générales.

#### FRAUDE

Toute fraude de Votre part dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans l'établissement de la déclaration de sinistre ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence que Vous pourriez être déchu(e)s de Vos droits vis-à-vis de l'Assureur. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse. L'Assureur se réserve le droit de poursuivre le Bénéficiaire fraudeur devant les tribunaux compétents.