

Assurance Home Assistance

Document d'information sur le produit d'assurance

Inter Partner Assistance SA – Belgique – Assureur - BNB n° 0487

ENGIE HOME ASSISTANCE

Le but de ce document est de vous donner une synthèse des principales garanties et exclusions relatives à cette assurance. Ce document n'a pas été personnalisé en fonction de vos besoins spécifiques et les informations qu'il contient ne sont pas exhaustives. Pour toutes informations complémentaires, consultez les conditions précontractuelles et contractuelles concernant ce produit d'assurance.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

ENGIE Home Assistance est une assurance d'assistance destinée à fournir une réparation provisoire et urgente en cas de perte de confort soudaine et grave qui rend l'habitation assurée dangereuse et/ou inhabitable ou entraîne la poursuite des dégradations à l'habitation assurée et/ou aux biens immobiliers.



Qu'est ce qui est assuré?

- ✓ Intervention du service de dépannage dans les 24h pour des situations entraînant une perte soudaine, urgente et grave du confort de base pour le preneur d'assurance, dans lesquelles (i) le bâtiment assuré devient dangereux ou insalubre, (ii) sans intervention, les dommages peuvent s'aggraver (iii) et/ou peuvent entraîner l'inhabitabilité du bâtiment. Par exemple :
 - absence d'eau courante dans tout ou partie de la maison
 - manque d'étanchéité au vent ou à l'eau de la maison
 - manque d'eau chaude dans la salle de bains
 - température intérieure désagréable (valeur indicative pour une température agréable: entre 18°&24°)
 - manque d'éclairage dans une ou plusieurs parties de la maison
 - l'absence d'alimentation en électricité dans la maison ou une partie de celle-ci, si elle n'est pas due à une panne générale
 - absence d'alimentation électrique du réfrigérateur et du congélateur ou d'autres dispositifs de conservation des aliments
 - une obstruction sanitaire si elle n'est pas due à une fosse septique débordante.

- ✓ En cas de défaut de l'installation électrique après le compteur qui rend le logement inhabitable et si une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24 h, Engie Home Assistance vient en aide à l'assuré pour:
 - fournir un générateur de puissance
 - fournir un hébergement dans un hôtel
 - indemnisation pour les dommages causés aux aliments dans le réfrigérateur ou le congélateur

- ✓ Si le système de chauffage central de la maison est défectueux, que la maison est donc inhabitable et une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24h :



Qu'est ce qui n'est pas assuré?

- ✗ Réalisation de travaux de réparation ou d'entretien définitifs du logement assuré ou de l'installation fixe du logement assuré.
- ✗ Les interventions qui n'ont pas été demandées dans le délai imparti ou les interventions qui ont été organisées sans l'accord de l'IPA.
- ✗ Tous les frais qui ne sont pas expressément prévus dans le contrat sont à la charge du client.
- ✗ Si un problème dans une habitation assurée n'a pas été définitivement réparé après une intervention urgente prévue par le contrat, IPA peut refuser une deuxième intervention pour la même situation.
- ✗ L'interruption ou la déconnexion de l'approvisionnement en gaz, en électricité ou en eau en raison du réseau de distribution ;
- ✗ Les dommages causés directement ou indirectement par la pollution ;
- ✗ Les dommages causés directement ou indirectement par ou consistant en un mauvais fonctionnement ou une panne d'un circuit électronique, d'un circuit intégré, d'une puce électronique, d'un microprocesseur, d'un matériel, d'un logiciel, d'un ordinateur, d'un dispositif de télécommunications ou d'un système similaire ;
- ✗ les frais encourus par le preneur d'assurance pour les interventions non effectuées par un réparateur ;
- ✗ les frais de déplacement du réparateur si le domicile assuré n'est pas accessible au

- Source de chaleur de remplacement pour un maximum de 5 jours
- Ou fournir un logement dans un hôtel pour un maximum de 2 nuits et un maximum de 200 euros pour tous les résidents

✓ Si le système de chauffage de l'eau est défectueux, que la maison est donc inhabitable et si une réparation provisoire n'est pas possible dans les 24 heures:

- Fournir un hébergement dans un hôtel pour un maximum de 2 nuits et jusqu'à 200 € pour tous les résidents

✓ Si le logement est endommagé et inhabitable à la suite d'un incendie, d'une explosion, d'une implosion, d'un dégât des eaux, d'un vol, d'une tentative de vol, d'un home-jacking, d'un vandalisme ou d'un bris de glace, ENGIE Home Assistance organise et paie:

- La réservation de la chambre d'hôtel
- le baby-sitting des enfants de moins de 18 ans domiciliés dans le logement inhabitable
- L'hébergement des animaux domestiques appartenant au preneur d'assurance
- Les frais de gardiennage si la résidence inhabitable en Belgique doit être gardée pour protéger le bien contre le vol.
- Le transfert des effets ménagers vers un lieu de stockage en Belgique
- Les frais de déménagement si la résidence en Belgique n'est pas habitable dans les 30 jours suivant un sinistre.

moment convenu ; ces frais seront facturés au preneur d'assurance ;

- ✗ les coûts résultant du vieillissement normal, de l'usure ou des intempéries ;
- ✗ les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte ou d'une omission de l'occupant de l'habitation assurée et de sa faute intentionnelle ;
- ✗ les frais si un manque d'entretien manifeste de l'installation fixe ou du logement assuré est constaté ;
- ✗ les coûts en cas de problème connu avant la conclusion de l'accord ;
- ✗ les coûts de nature décorative ;
- ✗ les frais d'intervention sur une installation fixe si le réparateur estime que l'intervention dépasse sa valeur, sans préjudice du droit d'intervenir pour stabiliser la situation d'urgence ;
- ✗ les frais, si des modifications ont été apportées au logement assuré, qui rendent difficile ou impossible la détermination des causes ou l'estimation de l'intervention
- ✗ les événements résultant d'une guerre, d'une mobilisation générale, d'une réquisition de personnes ou de matériel par le gouvernement, du terrorisme ou du sabotage, ou d'un conflit social.
- ✗ les conséquences d'un tremblement de terre, d'un glissement de terrain, d'une inondation ou de toute autre catastrophe naturelle ;
- ✗ les prestations garanties qui ne peuvent être fournies en raison d'un cas de force majeure ou d'une décision des autorités.



Y a-t-il des restrictions de couvertures?

- ! 400€ maximum par sinistre (pour le transport, les heures de travail, les pièces détachées et la TVA)
- ! L'intervention pour les pièces détachées reste de 50€ maximum.
- ! Les montants garantis s'entendent toujours TVA comprise.
- ! Le dépannage pour stabiliser la situation doit être techniquement possible
- ! Les conditions météorologiques doivent permettre de fournir l'assistance
- ! Le client doit donner l'accès au bâtiment assuré.



Où suis-je couvert(e)?

Pour une habitation assurée située en Belgique.



Quelles sont mes obligations?

Le preneur d'assurance doit informer ENGIE Home Assistance au numéro de téléphone prévu à cet effet dans les 24 heures suivant la survenance du problème. L'intervention pour des dommages qui n'ont pas été déclarés à temps ou qui ont été effectués sans le consentement de l'assureur n'est pas couverte par l'assurance.



Quand et comment effectuer les paiements?

ENGIE facturera la prime au preneur d'assurance au nom et pour compte de l'assureur. Cette facturation aura lieu en même temps que les factures d'énergie d'ENGIE.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin?

La durée, la date d'échéance annuelle et la date de début de l'assurance sont mentionnées dans les conditions particulières. Le contrat d'une durée d'un an est reconduit tacitement sauf si l'une des parties résilie le contrat.



Comment puis-je résilier mon contrat?

Le preneur d'assurance peut résilier le contrat par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre accusé de réception:

- après chaque déclaration de sinistre, au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou après la notification du refus d'intervention.
- dans les 30 jours suivant la réception de l'exemplaire signé des conditions particulières si l'accord est conclu pour une période de plus de 30 jours selon les mêmes modalités.
- en cas de modification des conditions d'assurance et/ou du taux, le preneur d'assurance est informé de cette modification a le droit de résilier son contrat dans les trois mois suivant la date de cette notification selon les mêmes modalités
- Au moins 2 mois avant la date d'échéance annuelle du contrat.
- Après l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de début du contrat d'assurance, le contrat peut être résilié à tout moment moyennant une période de préavis de 2 mois.

En tant que consommateur, le preneur d'assurance a le droit de mettre fin au présent contrat, sans paiement d'une pénalité et sans indication de motif, et ce dans un délai de rétractation qui expire 14 jours après la date de conclusion du Contrat.