



# HOME Assistance+

Protection optimale pour seulement 9 €/mois

## Dépannage d'urgence en cas de problèmes soudains dans votre maison

Serrures    Chauffage    Electricité    Plomberie

Alimentation en eau    Toiture ou gouttière

- ✓ Assistance immédiate **24/24 et 7/7**.
- ✓ Un professionnel de notre réseau de partenaires certifiés vient à votre secours dans les 24 heures.
- ✓ Le professionnel examine le problème et procède aux réparations provisoires.
- ✓ Nous prenons en charge l'**intervention à hauteur de 400 €** (dont maximum 50 € de pièces de rechange).
- ✓ Nous n'intervenons pas lorsque le problème existait déjà auparavant, s'il s'agit d'une réparation définitive ou si la situation ne requiert pas d'intervention d'urgence.



## Extension de la garantie d'usine

Réfrigérateur    Congélateur

Machine à laver    Téléviseur

Ordinateur (portable)

- ✓ Votre réfrigérateur ou machine à laver tombe subitement en panne.
- ✓ Vous nous envoyez la facture d'achat par e-mail ou par fax.
- ✓ Nous venons réparer votre appareil ou le remplaçons par un appareil équivalent si la réparation est impossible.

N° d'urgence :

**078 35 33 34**

# HOME Assistance+

Protection optimale pour seulement 9 €/mois

## Exemple

## Ce que nous faisons pour vous

## Ce que nous ne faisons pas

### SERRURES

Le bâtiment n'est plus accessible

- + Fermer la fenêtre ou la porte par des travaux de menuiserie
- + Baisser les volets
- + Placer une ou plusieurs nouvelles serrures (si disponibles)
- + Faire ouvrir la porte par un serrurier

### SANITAIRES

Sanitaire bouché

- + Déboucher

- Vider la fosse septique

### EAU

Plus d'eau courante après le compteur

- + Rétablir l'alimentation en eau

- Détecter une fuite sur une canalisation d'eau non apparente ; dans ce cas, on peut seulement fermer le robinet.

Fuite visible sur la canalisation d'eau

- + Boucher provisoirement la fuite
- + Remplacer un joint

Robinet qui coule (si cela risque de provoquer des dégâts permanents)

- + Boucher provisoirement la fuite
- + Remplacer un joint

- Pour les fuites qui ne risquent pas de provoquer des dégâts permanents (par exemple, quand l'eau aboutit dans un évier, ou dans le cas d'une chasse d'eau qui coule), on se limite à fermer le robinet.

### ÉLECTRICITÉ

Panne électrique après le compteur (plus de fourniture d'électricité dans une ou plusieurs pièces de l'habitation)

- + Constater l'origine de la panne
- + Si possible, rétablir la fourniture d'électricité
- + Mesurer les pertes ou courts-circuits et déterminer à quel niveau elles/ils se situent
- + Débrancher l'appareil qui provoque la perte ou le court-circuit
- + Remplacer le fusible
- + Brancher le réfrigérateur ou le surgélateur sur une autre prise

- Lampe ou prise dans une seule pièce
- Remplacer une lampe
- Réparer ou remplacer l'appareil

### GAZ

Fuite sur une conduite de gaz  
Situation dangereuse !!!

- + Aider à contacter le gestionnaire de réseau
- + Donner des conseils pour garantir la sécurité

- Notre réparateur ne peut pas intervenir sur place. Cette situation dangereuse nécessite toujours l'intervention de votre gestionnaire de réseau.



# HOME Assistance+

Protection optimale pour seulement 9 €/mois

## Exemple

## Ce que nous faisons pour vous

## Ce que nous ne faisons pas

### TOITURE

Fuite dans la toiture

- + Placer une bâche ou des tuiles (de réserve) disponibles
- + Réparer localement les perforations du revêtement de la toiture

- Placer de nouvelles tuiles

Fuite à une lucarne

- + Placer une bâche
- + Éventuellement réparer localement la zinguerie

- Réparation définitive de la zinguerie et de la plomberie

### ÉVACUATION DE L'EAU

Descente d'eau détachée

- + Replacer la descente d'eau
- + Dévier l'eau via un tuyau d'évacuation temporaire

- Placer une nouvelle descente d'eau

Corniche bouchée

- + Déboucher la corniche

### CHAUFFAGE

Panne de chauffage central (température intérieure désagréable ; norme = 18 °C - 24 °C)

- + Constater l'origine du problème et déterminer le mode de réparation
- + Si possible, redémarrer le chauffage central
- + Remplacer de petites pièces si elles sont disponibles (pour un maximum de 50 €)

- Réparation définitive

Fuite sur une conduite du chauffage central

- + Évacuer l'eau
- + Fermer le robinet
- + Boucher provisoirement la fuite

- Réparation définitive

Problème au niveau du chauffe-eau et du système d'eau chaude (plus d'eau chaude dans la salle de bains)

- + Constater l'origine du problème et déterminer le mode de réparation
- + Si possible, redémarrer le chauffe-eau
- + Remplacer de petites pièces si elles sont disponibles (pour un maximum de 50 €)

- Remplacer des pièces importantes qui ne sont pas disponibles immédiatement

### DIVERS

Foudre

- + Placer une bâche sur le toit
- + Placer une bâche sur la cheminée
- + Faire une dérivation de secours au niveau du compteur
- + Effectuer des travaux de nettoyage

- Remplacer une conduite électrique

Bris de vitre

- + Fermer la fenêtre ou la porte par des travaux de menuiserie
- + Baisser les volets



# HOME Assistance+

Protection optimale pour seulement 9 €/mois

## Pourquoi opter pour ENGIE Home Assistance+ ?

- ✓ Assistance 24/24 et 7/7
- ✓ Un nombre illimité d'interventions prises en charge jusqu'à 400 €/ 50 € compris pour les pièces de rechange
- ✓ Aucune franchise (en moyenne 250 €) => Une franchise est toujours demandée lorsque vous faites appel à votre assureur
- ✓ Pas de mauvaises surprises pour seulement 7,5 €/mois => 24 cents/jour
- ✓ Réparation dans les 24 heures, ou dans les 3 heures en cas de danger ou d'urgence même le week-end et les jours fériés)
- ✓ Tous les appareils électroménagers et multimédias « couverts » sont également réparés. Et si l'appareil en question est irréparable, vous en recevez un nouveau avec les mêmes caractéristiques techniques.
- ✓ Une solution rapide à des problèmes imprévus
- ✓ Un réseau de partenaires professionnels certifiés
- ✓ Vous savez à l'avance qui vient vous dépanner
- ✓ Une seule facture
- ✓ Un seul numéro d'urgence !
- ✓ Une formule imbattable
- ✓ Vous n'avez rien à payer au réparateur (toujours une couverture de 400 €)

N° d'urgence :

**078 35 33 34**

