



HOME Assistance

Protection optimale pour seulement 106,92 €/an soit 8,91 €/mois

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

Serrures

Électricité

Plomberie

Chauffage

Toiture ou gouttière

Alimentation en eau

- ✓ 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.

Les produits Assistance sont distribués par Electrabel SA, pour Inter Partner Assistance SA

En cas de souscription, le contrat est conclu avec Inter Partner Assistance S.A.; Inter Partner Assistance S.A. est l'assureur de ce produit d'assurance et gère, par sa succursale belge (BNB n°0487), Boulevard du Régent 7 à 1000 Bruxelles, les garanties et services couverts.

Inter Partner Assistance S.A., membre du groupe AXA, est une compagnie d'assurance française agréée par ACPR avec le siège social situé au 8-10 rue Paul Vaillant Couturier, 92240 Malakoff, France, et immatriculée sous le numéro 316 139 500 (RCS Nanterre), pour laquelle ENGIE Electrabel s.a., avenue Simón Bolívar 36, 1000 Bruxelles, TVA BE 0403.170.701, RPM Bruxelles, intervient en qualité d'agent d'assurances. Ce produit est soumis au droit belge. Ce produit a une durée de 1 an, avec reconductions tacites pour des périodes de 1 an et possibilité de résiliation moyennant un préavis envoyé 3 mois avant le terme du contrat.



HOME Assistance

Protection optimale pour seulement 106,92 €/an soit 8,91 €/mois

J'agis
avec
ENGIE

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

- Serrures des espaces communs d'un immeuble à appartements

SANITAIRES

Sanitaire bouché

- + Déboucher

- Vider la fosse septique
- Débouchage dans une partie commune d'un immeuble.

EAU

Plus d'eau courante après le compteur

- + Rétablir l'alimentation en eau

Fuite visible sur la canalisation d'eau

- + Boucher provisoirement la fuite
- + Remplacer un joint

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

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.
- Problème de fuite ou d'alimentation d'eau dans une partie commune d'un immeuble.

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
- Problème d'électricité dans partie commune d'un immeuble.

- 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 106,92 €/an soit 8,91 €/mois

J'agis
avec
ENGIE

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
- Travaux sur le toit d'un immeuble à appartements ou d'un immeuble comportant plusieurs unités d'habitation.
- Réparation définitive de la zinguerie et de la plomberie

Fuite à une lucarne

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

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
- Travaux sur un immeuble à appartements ou d'un immeuble comportant plusieurs unités d'habitation.

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

- Réparation définitive
- Chauffage dans partie commune d'un immeuble.
- Remplacer des pièces importantes qui ne sont pas disponibles immédiatement

Fuite sur une conduite du chauffage central

- Réparation définitive

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

- 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

- Bris de vitre dans les espaces communs d'un immeuble à appartements.

HOME Assistance

Protection optimale pour seulement 106,92 €/an soit 8,91 €/mois

J'agis
avec
ENGIE

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
- ✓ Réparation dans les 24 heures, ou dans les 4 heures en cas de danger ou d'urgence même le week-end et les jours fériés)
- ✓ 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 €)



POUR PLUS D'INFORMATIONS CONSULTEZ LES [CONDITIONS GÉNÉRALES ET LA FICHE PRODUIT \(IPID\) ICI](#). ASSUREZ-VOUS DE VÉRIFIER CES ÉLÉMENTS AVANT DE SIGNER VOTRE CONTRAT.



<https://www.engie.be/fr/chauffage-assistance/assistance-domicile/conditions-et-fiches-produits/>

En cas de plainte, nous vous invitons à contacter le Service Clients d'ENGIE :
Par téléphone : 078 35 33 34 - Par e-mail : home@engie.com - Par courrier :
ENGIE, Boulevard Simón Bolívar 36, 1000 Bruxelles.

La solution ne vous convient pas ? Vous pouvez, dans ce cas, contacter
l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles ou
via <https://www.ombudsman-insurance.be/fr/contact-ombudsman>