



Conditions
générales

Confort habitation
Cosy@home
Addendum aux
conditions générales

06.2022

1. CONDITIONS DE COUVERTURE « COSY@HOME » RÉSERVÉES AUX CLIENTS « HAPPY GENERATION »

Chez AXA vous êtes client « Happy Generation » à partir de 50 ans. Grâce au soin que vous mettez à éviter la survenance de sinistres dans votre habitation, vous recevez, gratuitement, des avantages exclusifs, si vous avez souscrit une assurance Confort Habitation avec formule Cosymo ou Cosymax.

Pour pouvoir profiter de ces avantages exclusifs en cas d'une situation d'urgence comme décrite en dessous, vous devez nous contacter en téléphonant au numéro 02/550 05 55.

Ces extensions complètent les conditions de l'Habitation – Première assistance et les abrogent uniquement dans la mesure où elles leur seraient contraires.

Nous vous envoyons dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les 24 heures après votre appel, un réparateur, lors d'une situation d'urgence survenue à l'adresse du risque, et nécessitant une réparation provisoire et/ou définitive des installations hydrauliques ou de chauffage, des installations électriques.

On entend par situation d'urgence des conditions où un dommage soudain et imprévisible rend l'habitation dangereuse ou peu sûre, entraîne un risque de dommage supplémentaire à l'habitation et/ou aux biens qu'elle contient, et/ou rend l'habitation inhabitable.

L'intervention a pour but de stabiliser la situation de votre habitation ou d'effectuer un dépannage à une installation fixe défectueuse ou endommagée dans celle-ci ; elle ne consiste pas à réaliser des réparations définitives ou des travaux d'entretien.

Elle ne sera réalisée que si la situation est suffisamment sûre et s'il est possible techniquement de stabiliser ou de réparer.

Le réparateur décidera des mesures à prendre en fonction des conditions climatiques, des possibilités techniques, des pièces de rechange et du matériel disponible, et ce, en conformité avec les présentes conditions contractuelles.

Des exemples et des remarques sur les cas couverts sont décrits ci-après à titre informatif. Les circonstances de chaque sinistre seront vérifiées conformément aux conditions générales et particulières d'assurance.

Nous intervenons à concurrence de 2 fois par an et de maximum 200€ par intervention et payons le montant de l'intervention directement au réparateur. Vous ne devez pas avancer ce montant.

Ne sont pas couverts :

- les frais engagés pour des interventions qui n'ont pas été réalisées par un réparateur mandaté par nous ;
- les frais de déplacement du réparateur si votre habitation n'est pas accessible à l'heure convenue ;
- les frais consécutifs à des signes de vétusté normale, d'usure ou d'altération (la vétusté dépend de l'âge de l'installation, de la qualité des instruments et matériaux utilisés initialement, de l'utilisation et de l'entretien – À titre d'indication, les durées d'utilisation qui rendent une installation vétuste sont de 15 ans pour une chaudière, de 35 ans pour une installation électrique et de 40 ans pour une installation de plomberie) ;
- les conséquences nuisibles normalement prévisibles imputables à un fait ou à une négligence dans le chef de l'occupant de l'habitation du bénéficiaire ou à sa faute intentionnelle ;
- les frais en cas de manque d'entretien évident de l'installation fixe ou de l'habitation ou si l'installation n'a pas obtenu les agréments légaux nécessaires ;

- les frais pour un problème connu avant la conclusion du contrat ;
- les frais de nature décorative ;
- les frais liés à une installation fixe si le réparateur estime que l'intervention dépasse sa valeur, sans porter préjudice au droit à une intervention pour stabiliser la situation urgente ;
- les frais, si des modifications ont été apportées à l'habitation, par quoi la détermination des causes ou l'évaluation de l'intervention est compliquée ou rendue impossible ;
- les événements résultant d'une guerre, d'une mobilisation générale, d'une mobilisation de personnes ou de matériel par les pouvoirs publics, de terrorisme ou de sabotage, ou de conflits sociaux ;
- les conséquences d'un tremblement de terre, d'un glissement de terrain, d'une inondation ou de toute autre catastrophe naturelle ;
- les prestations garanties ne pouvant être fournies en cas de force majeure ou de décision de la part des pouvoirs publics ;
- l'interruption ou la coupure de l'alimentation en gaz, en électricité ou en eau imputable au réseau de distribution ;
- les dommages causés directement ou indirectement par une pollution ;
- les dommages causés, directement ou indirectement, par, ou consistant en, un dysfonctionnement ou une panne du circuit électrique, d'une connexion intégrée, d'un circuit intégré, d'un microprocesseur, de matériel informatique, d'un logiciel, d'un ordinateur, d'un appareil de télécommunication ou d'un système similaire ;
- tous les frais pour lesquels il n'est pas stipulé expressément dans le contrat qu'ils sont pris en charge.

Si, après une intervention urgente dans le cadre du contrat, aucune réparation définitive n'a été réalisée dans l'habitation, nous pouvons refuser une deuxième intervention pour la même situation.

Exemples et remarques sur les prestations garanties

Exemple de situation	Urgence/remarques	Exemple de ce que le réparateur fait	Exemple de ce que le réparateur ne fait pas
FUITE ET ÉVACUATION D'EAU			
Fuite de la conduite d'évacuation	Le débit de la fuite détermine s'il s'agit ou non d'une situation urgente. L'usure, l'altération et la vétusté ne sont pas couvertes.	<ul style="list-style-type: none"> ■ fermeture de robinet ■ pose d'un colmatage provisoire ■ remplacement d'une bague d'étanchéité 	
Tuyauterie bouchée	Il s'agit d'une urgence quand il n'y a pas au moins un WC en état de fonctionnement dans l'habitation du bénéficiaire.	<ul style="list-style-type: none"> ■ débouchage de l'égout 	<ul style="list-style-type: none"> ■ vidange de la fosse septique
CHAUFFAGE CENTRAL			
Panne de chauffage central	Lorsque la température des pièces d'habitation se situe entre 18 et 24 degrés, les problèmes de chauffage central ne sont pas urgents. Par contre, si chauffage mixte, cela devient urgent, car il n'y a pas d'eau chaude.	<ul style="list-style-type: none"> ■ détermination de la cause et définition de la méthode de réparation ■ si possible, remise en service du chauffage central ■ remplacement de petites pièces de rechange, si disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> ■ remplacement de grandes pièces de rechange non disponibles immédiatement
Fuite de la canalisation du chauffage central	Le débit est déterminant pour l'urgence ; plus d'un seau de 10 litres rempli en 8 heures est considéré comme urgent.	<ul style="list-style-type: none"> ■ vidange de l'eau ■ fermeture de robinet ■ colmatage provisoire de la fuite 	
Panne du chauffe-eau ou système d'eau chaude	S'il n'y a plus d'eau chaude dans l'habitation du bénéficiaire, la situation est urgente ; s'il y a de l'eau chaude via d'autres sources, la situation n'est pas urgente.	<ul style="list-style-type: none"> ■ détermination de la cause et définition de la méthode de réparation ■ si possible, remise en service du chauffe-eau ■ remplacement de petites pièces de rechange, si disponibles ■ fermeture d'un robinet 	<ul style="list-style-type: none"> ■ remplacement de pièces de rechange qui ne sont pas disponibles immédiatement sur place
ÉLECTRICITÉ			
Panne électrique après le compteur	Une lampe ou prise de contact qui ne fonctionne pas, cela n'est pas urgent. Pas d'éclairage dans la maison ou pas d'électricité dans la cuisine, cela est considéré comme urgent	<ul style="list-style-type: none"> ■ remplacement d'une bague d'étanchéité ■ détermination de l'origine de la panne ■ mesure des pertes par fuite/courts-circuits et détermination de l'endroit où se situent ces pertes par fuite/courts-circuits ■ débranchement de l'appareil responsable de la perte par fuite/court-circuit ■ changement de fusible 	

Vous avez besoin de vivre confiant et d'envisager l'avenir en toute sérénité.
Notre métier est de vous proposer les solutions qui protègent votre entourage et
vos biens en vous aidant à préparer activement vos projets.



Retrouvez l'ensemble de vos services
et documents contractuels
sur **MyAXA** via axa.be

AXA vous répond sur :

