



Service Home Repair

11.2022

1. CHAMP D'APPLICATION

Vous bénéficiez de la réparation en nature de votre sinistre (service Home Repair) pour autant que les conditions cumulatives suivantes soient respectées :

- il s'agit d'un sinistre couvert par les Conditions Générales Confort Habitation
- le service Home Repair concerne uniquement les sinistres au bâtiment couvert et non à son contenu
- le service Home Repair prend en charge la réparation de votre habitation à la suite d'un sinistre couvert et non pas une amélioration ou rénovation de votre habitation
- le service Home Repair n'est pas disponible pour les types de sinistre suivants :
 - dommages causés par le mэрule / champignons
 - dommages causés par le mazout
 - vol et cambriolage
 - action de l'électricité
 - perte d'étanchéité du vitrage
 - piscine en dur/bain à bulles
 - perte d'eau
 - appareils électriques encastrés
 - les dommages résultants directement ou indirectement d'une catastrophe naturelle et pour lesquels la garantie catastrophes naturelles du Bureau de tarification s'applique. Dans ce cas, vos Conditions Particulières le mentionnent explicitement
- vous êtes le propriétaire de l'habitation sinistrée (maison ou immeuble à 2 ou 3 logements)
- aucun tiers (voisin, locataire...) n'est impliqué dans le sinistre concerné
- le montant des dommages constaté par le prestataire de service, doit être supérieur à la franchise contractuelle de base de 300,16* euros (voir chapitre « Dispositions spécifiques à l'assurance Habitation » de vos Conditions Générales) et doit être inférieur à 12 500 euros HTVA
- cette réparation en nature ne peut être cumulée avec l'indemnisation standard basée sur les Conditions Générales de Confort Habitation ; la double compensation ainsi que le panachage ne sont pas permis
- en optant pour le service Home Repair, vous renoncez à l'utilisation de votre joker ainsi qu'à l'éventuelle compensation financière prévue par le programme MyAffinity, le cas échéant.

2. PROCÉDURE

Voici les différentes étapes à suivre afin de pouvoir bénéficier du service Home Repair :

- vous informez immédiatement votre courtier dès la découverte du sinistre
- le service Home Repair d'AXA vous contacte très rapidement par téléphone
- après le contact téléphonique, un prestataire réparateur de notre réseau partenaire vient évaluer les dégâts et analyser les réparations nécessaires
- si le réparateur se déplace chez vous et constate qu'il ne peut pas se charger de la réparation, nous ne vous facturons rien
- si vous êtes d'accord avec la réparation proposée par le réparateur, il vous sera demandé de signer un mandat d'exécution. La signature du mandat qui vous est remis par le prestataire réparateur vaut acceptation des présentes conditions
- nous réglons directement la facture auprès du prestataire et nous prenons en charge le montant de votre franchise de base, pour autant que le montant de la facture soit supérieur à cette même franchise de base.
En cas d'application d'une franchise majorée, nous réduisons cette franchise du montant équivalant à la franchise contractuelle de base. Vous vous engagez à régler le solde de la franchise majorée sur simple demande de la compagnie
- dans le cas où vous seriez assujéti à la TVA pour le bâtiment assuré, vous vous engagez à régler le montant récupérable de TVA sur simple demande de la compagnie

*Calculé à l'index IPC (base 100 de 1981) d'août 2022. La franchise est indexée chaque mois selon l'indice des prix à la consommation.

- si vous souhaitez quand même mettre fin aux travaux de notre réparateur avant le début de leur exécution et après avoir signé le mandat d'exécution des travaux, vous devez le signaler par écrit à votre courtier ou directement à notre service Home Repair par email (homerepair@axa.be) et nous vous facturerons des frais d'annulation de 100 euros TTC. Les matériaux éventuellement commandés après signature du mandat vous seront facturés en plus et pourront vous être remis.

3. RESPONSABILITÉ ET LITIGES

Après les travaux, et sans préjudice de la garantie minimale de deux ans octroyée par le prestataire réparateur, vous disposez d'un délai de 6 mois pour signaler une mauvaise exécution des travaux via homerepair@axa.be. Nous chercherons alors une solution avec vous et le réparateur responsable des travaux.

4. PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel communiquées par la personne concernée ou reçues légitimement par AXA Belgium, responsable des traitements, peuvent être traitées par la compagnie en vue de la gestion du fichier des personnes, de la gestion des contrats d'assurance et des sinistres, du service à la clientèle, de la gestion de la relation avec l'intermédiaire d'assurance, de la détection, prévention et lutte contre la fraude, de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, de l'acceptation des risques, de la surveillance du portefeuille, d'études statistiques. Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance, au respect d'une obligation légale ou aux intérêts légitimes d'AXA Belgium.

Dans la mesure où la communication des données personnelles est nécessaire pour permettre de réaliser les finalités énumérées ci-dessus, ces données peuvent être communiquées à d'autres entreprises membres du groupe AXA, à des entreprises et/ou à des personnes en relation avec celles-ci ainsi qu'aux autorités publiques compétentes. La personne concernée peut demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de ses données personnelles, choisir d'en limiter l'usage ou s'opposer à leur traitement.

La personne concernée peut obtenir plus d'informations et exercer ses droits soit via son espace client MyAXA, soit via le site internet www.AXA.be, ou encore par courrier postal à l'adresse suivante : AXA Belgium - Data Protection Officer (TR1/884), Place du Trône 1, 1000 Bruxelles.

5. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Pour tout ce qui n'est pas prévu par ce document, vos Conditions Particulières et Générales d'assurance sont d'entière application.

6. MODIFICATION

AXA se réserve le droit de modifier ou d'annuler ce règlement et ses conditions à tout moment, sans être redevable à quiconque d'une quelconque indemnité.

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.

AXA vous répond sur :

