Contrat CLIC MAAF Électro ménager
Conditions générales

Réf 2527 - 01/13

Vous venez de souscrire un contrat d'Assurance "CLIC MAAF électro ménager".
Nous vous remercions de votre confiance.

Votre contrat se compose des Conditions Générales et des Conditions Particulières :

- les Conditions Générales constituent le document que vous vous apprêtez à lire et qui vous présente l'ensemble des garanties proposées, décrit leur étendue et leur montant. Elles vous apporteront également les précisions sur le fonctionnement de votre contrat,
- les Conditions Particulières vous ont été remises après enregistrement de votre contrat.

Elles précisent :

- l'adresse de votre résidence principale,
- la date à partir de laquelle les garanties sont accordées,
- le montant annuel de la cotisation à la date de souscription.

Si vous souhaitez éclaircir encore certains points suite à la lecture de ces Conditions Générales, n'hésitez pas à prendre contact avec votre conseiller au n° suivant 09 69 39 11 09 (coût selon opérateur).

Bonne Lecture

IMPORTANT
Les prestations d'Assistance proposées par « CLIC MAAF électro ménager » sont mises en œuvre par MAAF Assistance.

Pour en bénéficier vous devez appeler le 09 69 39 11 09 (coût selon opérateur) et fournir obligatoirement la facture d'achat de l'appareil en panne.

DÉFINITIONS

Pour une bonne compréhension, nous avons défini ci-dessous les termes les plus fréquemment utilisés dans ce document :

- **Assureur** : nous, MAAF Assurances SA.
- **Appareil économiquement irréparable :** le coût de sa réparation, pièces et main d'œuvre, est supérieur à la valeur de l'appareil estimée au jour du sinistre (vétusté déduite).
- **Appareil techniquement irréparable :** les pièces de rechange ne sont plus disponibles.
- **Délai de carence :** période de 8 jours suivant la date d'effet du contrat pendant laquelle les garanties ne s'appliquent pas. Tout sinistre panne survenu pendant cette période ne peut être pris en charge.
- **Domicile :** votre résidence principale ; elle doit être située en France métropolitaine.
- **Franchise :** somme pouvant rester à votre charge déduite de l'indemnité versée.
- **Panne :** il s'agit de tout dysfonctionnement accidentel interne de l'appareil.
- **Vétusté :** dépréciation due à l'âge ou à l'usage.
Elle est exprimée en pourcentage de la valeur de remplacement. Elle est de 10 % par an et par appareil, et calculée à partir de la date d'acquisition de l'appareil.
- **Vous :** le souscripteur du contrat et votre conjoint vivant sous le même toit.

CE QUE GARANTIT LE CONTRAT « CLIC MAAF électro MÉNAGER »

La panne des appareils électro ménager et audio visuels définis ci-dessous :

- l'électro ménager : cuisinière, four, plaque de cuisson, réfrigérateur, congélateur, cave à vin, lave-linge, lave-vaisselle, sèche linge,
- les appareils audio visuels : TV et home cinéma.

Pour être garantis, les appareils ont les caractéristiques suivantes :

- ils vous appartiennent,
- Ils sont situés et utilisés à votre domicile*,
- ils ont moins de 7 ans,
- leur prix d'achat unitaire est supérieur à 150 euros.

Nous garantissons :

- l'intervention d'un dépanneur dans les 48 heures suivant le signalement de la panne,
- la prise en charge totale des frais de déplacement et de la main d'œuvre de ce prestataire,
- le remplacement de la pièce à l'origine de la panne,
- si l'appareil est économiquement ou techniquement irréparable, son remplacement par un appareil neuf de qualité et caractéristiques identiques, étiqueté AAA (label basse consommation énergétique).

LA MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS GARANTIES

L'Envoi d'un prestataire qualifié

MAAF ASSISTANCE organise et prend en charge le déplacement à votre domicile d'un prestataire agréé dans les 48 heures suivant le signalement de la panne.

L'intervention sur place a lieu du lundi au vendredi, hors jours fériés.

La Mission du prestataire :

- établir un diagnostic de la panne et de son origine,
- déterminer si l'appareil est réparable ou non,
- déterminer si la réparation peut être effectuée sur place ou non.

L'APPAREIL GARANTI EST RÉPARABLE

- **Appareil réparable sous 48 heures**

Si l'appareil est réparable sous 48 heures **MAAF ASSISTANCE** prend en charge le coût de la réparation (pièce et main d'œuvre), s'il n'excède pas la valeur de l'appareil, au jour du sinistre.

En accord avec vous, le prestataire effectue les réparations.

- **Appareil réparable au-delà de 48 heures**

Si la réparation nécessite un délai supérieur à 48 heures, hors week-ends et jours fériés, un appareil de prêt sera, dans la mesure du possible, mis à votre disposition jusqu'à la restitution de l'appareil garanti réparé.

Les appareils bénéficiant de la garantie « prêt d'appareil » pendant la réparation :

ce sont les réfrigérateurs, congélateurs, lave-linge et télévision.

En cas d'indisponibilité d'un appareil de prêt, **MAAF ASSISTANCE** participe aux frais occasionnés pour le rachat d'aliments, la restauration, la laverie ou le pressing, à hauteur de 50 euros.

L'APPAREIL GARANTI N'EST PAS RÉPARABLE

Si pour une de ces 2 raisons l'appareil n'est pas réparable :

- impossibilité de trouver des pièces (appareil techniquement irréparable),
- montant de la réparation supérieure à la valeur estimée de l'appareil au jour de la panne (appareil économiquement irréparable),

nous prenons en charge le coût de son remplacement par un appareil neuf de qualité et caractéristiques techniques identiques, respectant les normes AAA (appareil à basse consommation énergétique) sur présentation de la facture de ré-équipement dans le délai d'un an maximum à partir du sinistre.

A défaut de présentation de facture, ou **si vous ne souhaitez pas remplacer l'appareil nous prenons en charge son coût de remplacement au jour du sinistre, par un appareil de caractéristiques identique, vétusté déduite.**

La vétusté appliquée est de 10 % par an, à compter de sa date d'achat.

Prise d'effet des garanties

Les garanties panne sont accordées aux sinistres survenus pendant la validité du contrat, après expiration du délai de carence de 8 jours à compter de la date d'effet du contrat rappelée sur vos Conditions Particulières.

CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

LES EXCLUSIONS

OUTRE LES EXCLUSIONS POUR L'ENSEMBLE DES GARANTIES

- **les pannes résultant d'un événement antérieur à la souscription de votre contrat,**
- **les dommages d'incendie tempête dégâts des eaux, bris, vol, catastrophes naturelles,**
- **les appareils utilisés à des fins professionnelles,**
- **Le contenu des appareils endommagé ou perdu du fait de la panne,**
- **les dommages d'ordre esthétique (défauts d'aspect),**
- **les dommages relevant de la garantie légale des vices cachés.**

EXCLUSIONS POUR L'ENSEMBLE DES GARANTIES

- **la faute intentionnelle ou frauduleuse de l'assuré,**
- **les tremblements de terre, éruptions volcaniques raz de marée ou autre cataclysme,**
- **les guerres étrangères et les guerres civiles,**
- **une explosion atomique ou les effets directs ou indirects de la radio activité.**

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE

LE DÉLAI

- **Vous devez nous aviser dès la connaissance de l'événement susceptible de déclencher la garantie panne, au plus tard, dans les 5 jours ouvrés qui suivent.** Au-delà, vous perdez votre droit à indemnité si votre retard nous a causé un préjudice.

  Les dépenses engagées sans l'accord préalable de MAAF Assistance resteront à votre charge.

COMMENT DÉCLARER ?

Pour faire votre déclaration appelez le 09 69 39 11 09 (coût selon opérateur)

Ou adressez votre déclaration à l'adresse suivante :

MAAF CLIC Assurances
TSA 80777
92894 NANTERRE cedex 09

NOUS DEVONS LUTTER CONTRE LA FRAUDE

L'assurance ne peut être une cause de bénéfice pour l'assuré ; elle ne lui garantit que la réparation de ses pertes réelles ou de celles dont il est responsable.

Aussi, l'assuré qui, de mauvaise foi, exagère le montant des dommages, emploie sciemment comme justification des moyens frauduleux ou des documents mensongers, est entièrement déchu de tous droits à la garantie pour le sinistre en cause. Bien entendu, une action judiciaire peut être engagée à son encontre.

LA VIE DE VOTRE CONTRAT

FORMATION ET DURÉE DE VOTRE CONTRAT

LA FORMATION DE VOTRE CONTRAT

Le contrat prend effet à compter de la date indiquée sur vos Conditions Particulières, pour les événements survenant à l'issue de la période de carence de 8 jours, **sous la condition de l'encaissement effectif par MAAF Assurances de la cotisation.**

LA DURÉE DE VOTRE CONTRAT

Votre contrat est conclu pour une durée ferme d'un an à compter de la date de prise d'effet des garanties figurant sur vos Conditions Particulières.

Il cessera de produire effet à l'issue de cette période, à 24h.

- **Délai de Renonciation au contrat conclu exclusivement à distance (hors L.211-1 c.ass)**

Vous disposez d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer au contrat si ce dernier a été conclu exclusivement à distance. Ce délai commence à courir soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu, soit à compter du jour où vous avez reçu les présentes Conditions Générales si cette date est postérieure à celle de conclusion du contrat.

Le droit de renonciation ne s'applique toutefois pas si le contrat a été exécuté intégralement par les deux parties à votre demande expresse avant que vous n'exerciez votre droit à renonciation. En cas de renonciation, MAAF Assurances conservera la portion de cotisation perçue afférente à la période couverte. Votre contrat sera résilié à la date de la réception de votre lettre.

Vous devez notifier votre demande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante MAAF Offres CLIC TSA 80777 - 92894 NANTERRE cedex 09. Cette demande intégrera la phrase suivante : "Je soussigné <votre nom et prénom> exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L.112-2-1 du Code des assurances pour mon contrat CLIC MAAF électro ménager numéro ---------- (indiquer les références du contrat figurant sur les Conditions Particulières), souscrit le ----------".

- **Délai de Renonciation au contrat souscrit dans le cadre d'un démarchage au domicile du souscripteur ou sur son lieu de travail**

En tant que personne physique, si vous avez fait l'objet d'un démarchage à votre domicile, à votre résidence ou sur votre lieu de travail, même à votre demande, et avez signé dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, vous avez la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Cette disposition n'est pas applicable :
- si vous avez eu connaissance d'un sinistre mettant en jeu le contrat.

Votre contrat sera résilié à la date de la réception de votre lettre.

Vous devez notifier votre volonté de renoncer par courrier à l'adresse suivante :
MAAF Offres CLIC TSA 80777
92894 NANTERRE cedex 09.
Cette demande intégrera la phrase suivante : "Je soussigné <votre nom et prénom> exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L.112-9 du Code des assurances pour mon contrat CLIC MAAF électro ménager numéro ---------- (indiquer les références du contrat figurant sur les Conditions Particulières), souscrit le ---------- ".

DÉCLARATION DU RISQUE

Pour nous permettre d'établir votre contrat et calculer votre cotisation, vous devez répondre avec précisions aux questions posées. Vos déclarations sont retranscrites sur les Conditions Particulières.

DÉCLARATION DES AUTRES ASSURANCES

Si vous êtes assuré auprès d'un ou plusieurs autres assureurs pour les risques que nous garantissons, vous devez nous faire connaître leur identité. En cas de sinistre, vous pouvez demander le règlement à l'assureur de votre choix.

DÉCLARATION INEXACTE

En cas de déclaration inexacte, nous pouvons :
- soit résilier votre contrat avec un préavis de 10 jours,
- soit vous proposer le maintien de votre contrat moyennant une cotisation plus élevée. Si vous ne donnez pas suite ou si vous refusez dans un délai de 30 jours à compter de la proposition, nous pouvons résilier votre contrat au terme de ce délai.

Si nous constatons l'omission ou la déclaration inexacte après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux de la cotisation payée par rapport au taux de la cotisation qui aurait été due si vous aviez complètement et exactement déclaré le risque.

En cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de votre part, votre contrat est réputé n'avoir jamais existé :
- les cotisations payées nous sont acquises et nous avons droit, à titre de dédommagement, au paiement de toutes les cotisations échues,
- vous devez nous rembourser les indemnités versées à l'occasion des sinistres qui ont affecté votre contrat.

LA VIE DE VOTRE CONTRAT

MODIFICATIONS EN COURS DE CONTRAT

Vous devez nous informer des modifications affectant au moins l'une des informations portées sur vos Conditions Particulières, notamment :

- si vous déménagez et changez d'habitation.

Cette information doit nous parvenir par lettre recommandée dans un délai de 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance. Vous avez, bien entendu, la possibilité de nous informer, directement, lors d'une visite à votre agence.

Si la modification aggrave le risque, nous pouvons :

- soit résilier votre contrat avec un préavis de 10 jours,
- soit vous proposer un nouveau taux de cotisation. Si vous ne donnez pas suite ou si vous refusez, dans un délai de 30 jours à compter de la proposition, nous pouvons résilier votre contrat au terme de ce délai.

Si la modification diminue le risque, vous avez droit à une réduction des cotisations à échoir. Si vous ne l'obtenez pas, vous pouvez dénoncer le contrat et nous devrons vous rembourser la portion de cotisation pour la période où le risque n'a pas couru. La résiliation prend effet 30 jours après la dénonciation.

FRAIS

Les opérations d'assurance réalisées sur un contrat peuvent donner lieu à la perception de frais.

DISPOSITIONS DIVERSES

PRESCRIPTION

Article L114-1 du Code des assurances
Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.
Toutefois, ce délai ne court :
1° en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2° en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.
Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.
La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.
Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

Article L114-2 du Code des assurances
La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L114-3 du Code des assurances
Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

COMMUNICATION DES INFORMATIONS

Nous vous garantissons la confidentialité au sujet des informations ou documents que vous nous communiquez.
Loi informatique et libertés 78-17 du 6 janvier 1978 : vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur les informations vous concernant ; ces informations sont destinées à MAAF Assurances SA responsable du traitement et pourront être transmises, sauf opposition de votre part, aux entités du Groupe Mutuel MAAF Assurances et aux partenaires contractuellement liés. Si vous souhaitez exercer vos droits, il vous suffit de nous écrire à MAAF Assurances Coordination informatique et liberté - Chauray 79036 NIORT Cedex 09.

SERVICE QUALITÉ CLIENTS

Concernant le traitement de vos insatisfactions, vous pouvez contacter le service Qualité Clients à l'adresse suivante :
MAAF Assurances SA - Chauray - 79036 NIORT Cedex 09. Si le désaccord persiste après la réponse donnée par le service Qualité Clients, vous pouvez solliciter le médiateur du GEMA (Groupement des Entreprises Mutuelles Assurances) 9 rue de Saint Petersbourg 75008 PARIS.

DROIT APPLICABLE

La langue et la loi qui sont applicables entre vous et nous sont françaises.

Ce contrat est régi par le Code des assurances, l'autorité chargée du contrôle de votre assureur est l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 61 rue Taitbout, 75436 PARIS CEDEX 09.

INFORMATIONS PARTICULIÈRES LIÉES À LA VENTE À DISTANCE

Les informations qui vous ont été données à l'occasion de la vente à distance de votre contrat revêtent un caractère commercial et sont valables jusqu'au 31 décembre de l'exercice en cours.

LA VIE DE VOTRE CONTRAT

FONDS DE GARANTIE

Nous vous informons de l'existence :

- du fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages (http://www.fga.fr),
- du fonds de garantie des victimes d'actes de terrorisme et autres infractions (http://www.fgti.fr).

CESSATION DE VOTRE CONTRAT

DANS QUELS CAS VOTRE CONTRAT PEUT-IL ÊTRE RÉSILIÉ ?

PAR VOUS OU PAR NOUS

En cas de survenance de l'un des événements suivants :

- changement de domicile,
- changement de situation matrimoniale,
- changement de régime matrimonial.

Si le changement modifie le risque assuré antérieurement
La résiliation ne peut intervenir que dans les 3 mois suivant la date de l'événement. Elle prend effet un mois après notification à l'autre partie.

PAR VOUS

Dans les cas suivants :

- si nous résilions un autre de vos contrats après un sinistre,
- en cas de transfert du présent contrat au bénéfice d'un autre assureur dans le cadre de l'article L.324-1 du Code des assurances.

PAR LES HÉRITIERS

Dans le cadre de la succession du souscripteur. La résiliation prend effet dès notification à l'assureur.

PAR NOUS

Dans les cas suivants :

- omissions ou inexactitudes dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat après sinistre,
- en cas d'aggravation du risque,
- après un sinistre. La résiliation prendra effet dans le délai d'un mois après la notification que nous vous en aurons faite. Vous aurez alors la faculté de résilier l'ensemble des autres contrats que vous aurez souscrits auprès de notre compagnie,
- en cas de décès du souscripteur. La résiliation prendra effet dans les dix jours qui suivront sa notification, celle-ci devant au plus tard être adressée dans les trois mois suivant la date à laquelle l'héritier a demandé le transfert de la police à son nom.

DE PLEIN DROIT

Dans les cas suivants :

- en cas de retrait de notre agrément,
- de liquidation judiciaire de notre compagnie.

COMMENT EST RÉSILIÉ VOTRE CONTRAT ?

VOUS EN PRENEZ L'INITIATIVE

Vous avez le choix entre une déclaration faite contre récépissé, un acte extrajudiciaire ou une lettre recommandée qui doit nous être adressée dans les délais prévus pour notifier votre décision, à l'adresse suivante :
MAAF CLIC Assurances
TSA 80777
92894 NANTERRE cedex 09

NOUS EN PRENONS L'INITIATIVE

Nous vous adressons, à votre dernier domicile connu, une lettre recommandée dans les délais prévus pour notifier notre décision, les délais courant à partir de la date figurant sur le cachet de la poste.

QUEL SERA LE SORT DE VOTRE COTISATION ?

Si votre contrat est résilié au cours d'une période d'assurance, nous vous remboursons la portion de cotisation perçue d'avance concernant la période postérieure à la résiliation.

MAAF

la référence qualité prix

MAAF Assurances SA
SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE 160 000 000 euros entièrement versé - Entreprise régie par le Code des assurances
RCS NIORT 542 073 580 - N° TVA intracommunautaire FR 38 542 073 580 - Code APE 6512 Z
Siège social : Chaban - 79180 CHAURAY - Adresse : Chauray - 79036 NIORT Cedex 09 - www.maaf.fr

Réf. : 2527 - 01/13