



**Notice d'information
valant Conditions
générales – Garantie des
Travaux d'aménagement et
rénovations d'intérieur**

Janvier 2019

Les mots qui figurent dans cette notice d'information sous l'intitulé « Définitions » ont toujours dans le texte le sens correspondant à leur définition. Ils sont soulignés lors de leur première apparition

PRÉAMBULE

Cette notice d'information est établie conformément à l'article L112-2 du Code des assurances. Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'assuré au titre du Contrat d'assurance pour compte n°10704899304 établi conformément à l'article L.112-1 du Code des assurances et souscrit par Hello Artisan, société par action simplifiée au capital de 6 515 €, immatriculée au RCS de Pontoise sous le n°801 779 695 ayant son siège social au 63 Rue Claude Bernard 75005 Paris, pour le compte des assurés désignés ci-dessous auprès d'AXA France IARD, société anonyme au capital de 214 799 030 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 722 057 460, ayant son siège social au 313, Terrasses de l'Arche 92727 NANTERRE CEDEX

Cette notice vaut conditions générales lesquelles fixent l'étendue des garanties ainsi que les droits et les obligations de l'assuré et de l'assureur.

Le courtier gestionnaire et intermédiaire à la souscription et à la gestion du contrat d'assurance ci-dessus référencé est Globale Assure, sous la marque Bati Assure, société à responsabilité limitée au capital de 130 000 €, immatriculée au RCS de Tours sous le n°451 707 863 ayant son siège social au 25 rue Michael Faraday 37170 Chambray les tours et immatriculée à l'ORIAS sous le n°070 032 00.

AXA France IARD et GLOBALE ASSURE sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – situé 4 Place de Budapest CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09

Ce contrat est régi par le droit français et notamment le code des assurances.

Pour les risques définis à l'article L.191-2 du code des assurances et relevant des dispositions particulières aux départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle :

- sont applicables les articles impératifs : L.191-5, L.191-6,
- n'est pas applicable l'article L.191-7 auquel il est dérogé expressément.

Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation de la présente notice sera de la compétence des juridictions françaises.

1. L'OBJET DE LA GARANTIE ET TERRITORIALITÉ

En cas d'abandon ou d'interruption du chantier garanti, l'assureur garantit le surcoût des travaux de l'assuré lié à la reprise à l'identique du chantier garanti par un nouvel entrepreneur, désigné par Hello Artisan.

Est constitutif d'un abandon ou d'une interruption de chantier, toute interruption temporaire, d'un ou plusieurs jours du chantier garanti, constaté par une lettre de mise en demeure, adressée par le maître d'ouvrage à l'entrepreneur défaillant et restée infructueuse à l'expiration du délai stipulé à l'entrepreneur pour reprendre le chantier.

Ce délai devra être d'au moins vingt-et-un (21) jours calendaires.

Il est précisé que cette garantie n'a pas vocation à se substituer aux obligations légales existantes dans le domaine de la construction à savoir l'assurance dommage ouvrage pour le maître d'ouvrage ou l'assurance décennale pour l'Entrepreneur.

Elle n'intervient pas également en cas de non-exécution d'une prestation déjà payée.

Territorialité

Les garanties s'exercent pour tout sinistre survenant en France Métropolitaine.

2. EXCLUSIONS

Ne sont pas garantis au titre de ce contrat :

- Les chantiers dont la bonne réception a été attestée par le maître d'ouvrage ;
- La reprise des postes de travaux déjà payés mais non exécutés lors du devis initial suite à la défaillance de l'entrepreneur.
- Le contrat de construction de maison individuelle pour lequel l'entrepreneur est tenu de délivrer une garantie de livraison par application des articles L231-1 à L232-2 du Code de la construction et de l'habitat.

Les dommages :

- subis par les ouvrages dont l'entrepreneur serait responsable par application des articles 1792 à 1792-4-3 du Code civil ;
- résultants d'un défaut de conformité ou d'une malfaçon ;
- les coûts liés à la poursuite des travaux non expressément prévues dans le contrat de louage d'ouvrage initial ;
- les préjudices ou pertes financières autres que le surcoût des travaux lié au chantier garanti.

La réparation et/ou le remplacement destinés à remédier aux conséquences :

- d'un vol ou d'une tentative de vol,
- de vandalisme,
- de précipitations atmosphériques, du gel, de l'humidité, ou d'une catastrophe naturelle,
- de l'usage d'une arme ou d'un engin explosif.

3. MONTANTS DES GARANTIES, VETUSTÉ ET FRANCHISE

La garantie est acquise dans les limites fixées dans le tableau ci-dessous :

	Limite de garantie	Franchise	Nombre de sinistre(s) maximum par adhésion
Travaux d'aménagement et rénovations d'intérieur	Surcoût maximum égale à 15% du montant en euro TTC du contrat de louage d'ouvrage initial du chantier garanti dans la limite de 75 000 € TTC.	500€	1 sinistre maximum par contrat de louage d'ouvrage

4. DURÉE DES GARANTIES

La garantie prend effet à la date de commencement du chantier garanti et prend fin à la date de bonne réception de ce dernier. Si la bonne réception n'est pas constatée par le maître d'ouvrage, alors la garantie prend fin six (6) mois après la date prévue de fin du chantier garanti, spécifiée dans le contrat de louage d'ouvrage, sans que la durée totale ne puisse excéder vingt-quatre (24) mois.

5. DÉCLARATION DES SINISTRES ET MODALITÉS D'INDEMNISATION

En cas de surcoût des travaux du chantier garanti, l'assuré devra le déclarer à Bati Assure, par l'intermédiaire de Hello Artisan. Cette déclaration devra intervenir à la date de prise de connaissance de ce surcoût des travaux ou au plus tard dans les dix (10) jours ouvrés suivant cette date.

Si l'assuré ne respecte pas ce délai de déclaration de sinistre et si l'assureur prouve que le retard lui a causé un préjudice, l'assuré ne bénéficiera pas de la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure (article L 113-2 du Code des assurances).

En cas d'abandon ou d'interruption du chantier garanti constaté, Hello Artisan missionnera, sous cinq (5) jours ouvrés, un second entrepreneur afin de faire réaliser un devis de reprise à l'identique du chantier garanti.

L'assuré devra faire sa télédéclaration de sinistre depuis son espace personnel, accessible sur le site internet de Hello Artisan.

Cette télédéclaration intégrera :

- une déclaration sur l'honneur relatant les circonstances exactes du sinistre (notamment date, et lieu du sinistre) ;
- une copie de la pièce d'identité de l'assuré ;
- une copie de la lettre de mise en demeure de l'entrepreneur défaillant ;
- une copie du contrat de louage d'ouvrage de reprise du chantier garanti par le nouvel entrepreneur ;
- une copie du contrat de louage d'ouvrage initial signé avec l'entrepreneur défaillant ;
- un justificatif des versements réalisés au bénéfice de l'entrepreneur défaillant ;

Le sinistre est traité sous réserve que l'assureur ou son délégataire soit en possession de toutes les pièces nécessaires à l'instruction du dossier sinistre.

Par ailleurs, l'assureur ou son délégataire peut demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur, s'il l'estime nécessaire, pour apprécier le sinistre. L'assuré pourra, s'il le souhaite, mandater à ses frais un autre expert. En cas de divergence entre eux, ces deux experts sont départagés par un troisième. Ce dernier est désigné à l'amiable ou par le Président du Tribunal de Grande instance du lieu du sinistre. Les experts statuent alors à la majorité des voix. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert. Les honoraires du troisième expert et les frais de sa nomination sont pris en charge pour moitié entre l'assuré et l'assureur.

L'assuré devra par ailleurs :

- s'abstenir de procéder lui-même à toute avancée du chantier garanti,
- s'abstenir de mandater toute personne pour réparation du sinistre sans accord préalable de l'assureur,
- se conformer aux instructions de Hello Artisan et de Bati Assure.

Le non-respect de ces instructions, sauf cas fortuit ou de force majeure, donne le droit à l'assureur ou à son délégataire de refuser la prise en charge du sinistre.

6. PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 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 :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,
- 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 (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les assurés sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par : toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ; tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ; toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un recommandé électronique adressée par :
 - l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
 - l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, 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.

7. SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, l'assureur est subrogé jusqu'à concurrence de l'indemnité versée, dans les droits et actions de l'assuré contre le ou les tiers responsable(s) du sinistre.

L'assureur peut être déchargé, en tout ou partie de ses engagements envers l'assuré quand la subrogation ne peut, par le fait de ce dernier, s'opérer à son profit.

8. MODALITES DE RECLAMATION

En cas de réclamation indépendamment du droit de l'assuré d'engager une action en justice, si, après avoir contacté son interlocuteur habituel ou son service clients par téléphone ou par courrier, une incompréhension subsiste, il peut faire appel au service relation clientèle du gestionnaire en écrivant à l'adresse suivante :

**Bati Assure - service réclamation, programme Hello Artisan
25 rue Michael Faraday 37170 Chambray les tours**

Si aucune solution n'a été trouvée l'assuré pourra alors écrire à la Direction Relations Clientèle de l'assureur à l'adresse suivante :

**AXA France – Direction Relations Clientèle DAA
313 Terrasses de l'Arche – 92727 NANTERRE CEDEX**

Sa situation sera étudiée avec le plus grand soin : un accusé réception lui sera adressé sous huit (8) jours et une réponse lui sera alors adressée dans un délai quarante (40) jours (sauf survenance de circonstances particulières

induisant un délai de traitement plus long, ce dont nous vous tiendrons informés).

Si aucune solution n'a été trouvée, il pourra ensuite faire appel au médiateur, personnalité indépendante, en s'adressant à l'association la médiation à l'adresse suivante :

Par mail : www.mediation-assurance.org

Par courrier : La Médiation de l'assurance - TSA 50110- 75441 Paris cedex 09

Ce recours est gratuit.

Le médiateur formulera un avis dans les 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et lui laissera toute liberté pour saisir éventuellement le tribunal français compétent.

9. INFORMATIONS SUR L'UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

L'assureur et le courtier gestionnaire sont responsables conjoints des données de l'assuré(e). Les données seront utilisées par le courtier gestionnaire pour la gestion quotidienne du contrat d'assurance et ses garanties tandis que l'assureur n'y accèdera que de manière ponctuelle pour assister l'assuré(e) sur certains sinistres spécifiques. Elles seront également susceptibles d'être utilisées (i) dans le cadre de contentieux, (ii) pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, (iii) afin de se conformer à une réglementation applicable, ou (iv) pour l'analyse de tout ou partie des données de l'assuré(e), éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer les produits (recherche et développement), d'évaluer la situation de l'assuré(e) ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser son parcours en tant qu'assuré. Les données relatives à la santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour la passation, la gestion et l'exécution du contrat d'assurance.

Les données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Elles seront uniquement communiquées aux sociétés du groupe de l'assureur ou du courtier gestionnaire, intermédiaires d'assurance, réassureurs, partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité (i) aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou (ii) aux destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la CNIL soit les règles internes d'entreprise de protection des données (BCR) du groupe de l'assureur ou du courtier gestionnaire. Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités de l'assureur et du courtier gestionnaire.

L'assureur et le courtier gestionnaire sont légalement tenus de vérifier que les données de l'assuré(e) sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Ils pourront solliciter l'assuré(e) pour le vérifier ou être amenés à compléter son dossier (par exemple en enregistrant l'adresse email avec laquelle ce dernier ou cette dernière a écrit).

L'assuré(e) peut demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de ses données, définir des directives relatives à leur sort après son décès, choisir d'en limiter l'usage ou s'opposer à leur traitement. Si l'assuré(e) a donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de ses données, il ou elle peut la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de son contrat.

Pour exercer ses droits, l'assuré(e) peut écrire à [coordonnées courtier] ou au délégué à la protection des données de l'assureur (email : service.informationclient@axa.fr ou courrier : AXA France - Service Information Client - 313 Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre cedex) . En cas de réclamation, l'assuré(e) peut choisir de saisir la CNIL.

10. DEFINITIONS

Assuré

Toute personne majeure, résidant habituellement en France Métropolitaine, désignée comme maître d'ouvrage dans le contrat de louage d'ouvrage, pour un bien immobilier situé en France Métropolitaine et dont il est propriétaire, contracté par l'intermédiaire de Hello Artisan

Assureur

AXA France IARD, Société Anonyme de droit français au capital de 214 799 030 euros immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 722 057 460 et dont le siège social est 313, Terrasses de l'Arche 92727 NANTERRE CEDEX.

Chantier

Ensemble des travaux de réalisation d'un ou plusieurs ouvrages, effectués sur un même site géographique et faisant l'objet d'un même permis de construire initial dans le cas où ce dernier est obligatoire, ou à défaut, contrat de louage d'ouvrage.

Contrat de louage d'ouvrage

Contrat passé entre le maître d'ouvrage et un entrepreneur, dans lequel ce dernier s'engage à réaliser tout ou partie de l'ouvrage en contrepartie du paiement du prix par le premier.

Courtier gestionnaire

Globale Assure, sous la marque Bati Assure, société à responsabilité limitée au capital de 130 000 €, immatriculée au RCS de Tours sous le n°451 707 863 ayant son siège social au 25 rue Michael Faraday et immatriculée à l'ORIAS sous le n°070 032 00.

Défaillant

Qui ne remplit sa fonction ou ne respecte pas ses engagements contractuels.

Défaut de conformité

Inadéquation entre ce qui a été prévu au contrat passé avec l'entrepreneur et ce qui a été effectivement réalisé.

Destination

Usage auquel est destiné un immeuble.

Domage matériel

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance.

Domage de nature décennale

Dommages qui :

- Compromettent la solidité des ouvrages constitutifs de l'opération de construction ;
- Affectent lesdits ouvrages dans l'un de leurs éléments constitutifs ou l'un de leurs éléments d'équipement, entraînant une impropriété à la destination ;
- Affectent la solidité de l'un des éléments d'équipement indissociables des ouvrages de viabilités, de fondation, d'ossature, de clos ou de couvert.

Entrepreneur

Toute personne qui participe à la réalisation d'un ouvrage en tant qu'entrepreneur et/ou qui est liée au maître d'ouvrage par un contrat de louage d'ouvrage.

Franchise

Somme qui reste à la charge de l'assuré en cas de sinistre et qui n'est pas remboursée par l'assureur.

Indemnisation

Somme versée par l'assureur en cas de sinistre.

Interruption du chantier

Interruption temporaire, motivée ou non, d'un ou plusieurs jours du chantier et constaté quinze (15) jours après la date d'expédition d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé réception, adressée par le maître d'ouvrage à l'entrepreneur défaillant, restée infructueuse.

Maître d'ouvrage

Personne qui fait réaliser les travaux.

Malfaçon

Défaut dans un ouvrage résultant de la mauvaise exécution des travaux.

Mise en demeure

Lettre recommandée ou exploit d'huissier enjoignant une personne de respecter ses engagements vis-à-vis d'une personne.

Ouvrage

Terme générique désignant non seulement les bâtiments, mais aussi tous les édifices et plus généralement toute espèce de construction.

Plafond de garantie

Limite supérieure de la garantie de l'assureur.

Phénomène de catastrophe naturelle

Phénomène caractérisé par l'intensité anormale d'un agent naturel (tel qu'inondation, glissement de terrain, coulée de boue, sécheresse, tremblement de terre). Le phénomène de catastrophe naturelle doit être au préalable constaté par arrêté interministériel.

Réception

Acte par lequel le maître d'ouvrage déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserve (article 1792-6 du code civil).

Sinistre

Constitue un sinistre tout écart entre le devis initial présenté par l'entrepreneur et le devis de reprise à l'identique présenté par l'entrepreneur sélectionné par Hello Artisan suite à la défaillance de l'entrepreneur initial.

Souscripteur

Hello Artisan, société par action simplifiée au capital de 6 515 €, immatriculée au RCS de Pontoise sous le n°801 779 695 ayant son siège social au 63 Rue Claude Bernard 75005 Paris

Surcoût des travaux

Différence TTC entre le reste à payer par poste mentionné sur le devis initial et le coût de la reprise à l'identique de ces postes sur le devis de l'entrepreneur en charge de la reprise globale du chantier.

A ce titre ne relève pas de la définition de « surcoût de travaux » la reprise des postes de travaux déjà payés mais non exécutés lors du devis initial suite à la défaillance de l'entrepreneur.

Tiers

Toute personne autre que l'assuré, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou ses descendants.

Vandalisme

Domage matériel causé sans autre mobile que la volonté de détériorer ou de détruire.

Vol – Tentative de vol

Le vol s'entend de la soustraction frauduleuse de la chose d'autrui.

La tentative de vol est constituée dès lors que, manifestée par un commencement d'exécution, elle n'a été suspendue ou n'a manqué son effet qu'en raison de circonstances indépendantes de la volonté de son auteur.