



## NOTICE D'INFORMATION

### SOMFY PROTECT ILO N° 5005305

#### ARTICLE 1. PREAMBULE

Lors de la location d'un dispositif SOMFY PROTECT ILO, nous vous permettons de bénéficier à titre gracieux des garanties d'assistance. Ces garanties consistent à mettre à votre disposition une aide immédiate en cas d'Effraction ou de Tentative d'effraction.

Pour vous faire bénéficier de ces garanties nous avons souscrit un contrat d'assurance pour compte auprès d'**AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES**, société anonyme de droit français au capital de 24 099 560,20 euros, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 451 392 724 RCS Nanterre et dont le siège social est situé 6, rue André Gide – 92320 Châtillon, société du groupe AXA, intervient dans le cadre de ce Contrat sous la marque « **AXA Assistance** ».

#### ARTICLE 2. MODALITES DE DECLARATION DES SINISTRES

Pour bénéficier des garanties du présent Contrat SOMFY PROTECT ILO, Vous devez appeler au numéro de téléphone suivant : **01 70 95 94 69 (numéro non surtaxé ; le coût de l'appel est à la charge de l'Assuré).**

#### ARTICLE 3. DEFINITIONS

Dans la présente notice d'information, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit :

- « **Assuré[s]** » : Toute personne physique bénéficiaire du présent Contrat d'assistance SOMFY PROTECT ILO, agissant en dehors de son activité professionnelle, ayant loué un pack SOMFY PROTECT ILO pour l'installer à son Domicile.
- « **Bris de vitre** » : Fracture d'une ou plusieurs vitres trouvant son origine dans une Effraction ou Tentative d'effraction au sein de l'Habitation de l'Assuré, n'assurant plus les conditions de sécurité suffisante.
- « **Domicile** » : Lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré. Il est situé en France.
- « **Effraction** » : Forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou toute espèce de clôture.
- « **France** » : France métropolitaine, **îles non comprises**.
- « **Habitation** » : Le local principal à usage d'Habitation (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un

toit), de l'Assuré situé à l'adresse indiquée par SOMFY à AXA Assistance. L'adresse doit être située en France et être desservie par une voie carrossable. **N'est pas considérée comme une Habitation au sens du présent Contrat d'assistance SOMFY PROTECT ILO toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier provisoire ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.**

- « **Intervention** » : Pour la garantie « Assistance Vitrierie et Serrurerie », l'Intervention désigne une opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse de l'Habitation pour effectuer un diagnostic portant sur un Bris de Vitre ou un Problème de Serrure, avant de procéder au dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées au présent d'assistance Contrat SOMFY PROTECT ILO.  
Pour la garantie « Envoi d'un agent de sécurité pour levée de doute », l'Intervention désigne l'opération par laquelle l'agent de sécurité se rend à l'adresse de l'Habitation de l'Assuré afin de déterminer s'il y a eu Effraction ou Tentative d'Effraction.
- « **Prestataire** » : Professionnel sélectionné par AXA Assistance, intervenant dans les domaines de la Vitrierie et des Serrures, chargé d'intervenir dans l'Habitation de l'Assuré.
- « **Problème de Serrure** » : Impossibilité d'assurer le clos de l'Habitation de l'Assuré en raison d'une Effraction ou d'une Tentative d'Effraction.
- « **Serrure** » : Appareil de fermeture comprenant un mécanisme se manœuvrant à la main à l'aide d'un accessoire amovible (clé, bouton, béquille).
- « **Serrurier** » : Professionnel qui réalise et répare des Serrures, sélectionné agréé par AXA Assistance.
- « **Tentative d'Effraction** » : Actes réalisés dans le but de commettre une Effraction sans y parvenir du fait de circonstances indépendantes de la volonté de leur auteur.
- « **Vitrierie** » : Ensemble des vitres et des fenêtres, des portes fenêtres ou des portes situées à l'intérieur de l'Habitation de l'Assuré.
- « **Vitrier** » : Professionnel du bâtiment spécialisé dans la fabrication et la pose de vitres, sélectionnée par AXA Assistance.

#### **ARTICLE 4. TERRITORIALITE**

Les garanties s'exercent en France.

#### **ARTICLE 5. GARANTIES D'ASSISTANCE**

**Les Garanties d'assistance 5.1 à 5.5 sont acquises à l'Assuré en cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction dans son Habitation, dans les conditions et limites ci-après.**

##### **5.1 Envoi d'un agent de sécurité pour levée de doute**

En cas d'Effraction ou de Tentative d'effraction dans l'Habitation de l'Assuré signalée par une alerte du Dispositif de sécurité, AXA Assistance peut organiser et prendre en charge l'Intervention d'un agent de sécurité dans l'heure qui précédera à un examen visuel des abords de l'Habitation afin de constater la réalité ou l'absence de l'Effraction ou de la Tentative d'Effraction, selon la procédure suivante :

1. Le télésurveilleur reçoit une alerte du Dispositif de sécurité l'informant d'une intrusion dans son Habitation.
2. Le télésurveilleur vérifie que cette intrusion n'est pas due à la présence d'une personne autorisée.
3. Le télésurveilleur appelle AXA Assistance pour demander l'organisation de la présente garantie.
4. AXA Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un agent de sécurité
5. L'agent de sécurité se rend sur les lieux de l'Habitation dans l'heure qui suit l'appel de l'Assuré et procède à un examen visuel des abords de l'Habitation afin de constater ou non la réalité de l'Effraction ou de la Tentative d'Effraction.
6. L'agent de sécurité informe AXA Assistance de ses constatations.
7. AXA Assistance informe le télésurveilleur des constatations de l'agent de sécurité.
8. Le télésurveilleur contacte, le cas échéant, les autorités locales compétentes.

**Au-delà de deux (2) Interventions par an n'ayant pas été justifiées par une Effraction ou une Tentative d'Effraction, toute nouvelle demande d'Intervention d'un agent de sécurité sera à la charge de l'Assuré.**

Dans ce cas, les frais et coûts relatifs à cette prestation seront communiqués à l'Assuré à l'occasion de sa déclaration de sinistre et lui seront refacturés à la suite de l'Intervention de l'agent de sécurité. L'Assuré s'engage à régler le montant de cette facture dès réception.

Il est compris, convenu et accepté qu'on ne peut assimiler l'intervention d'un agent de sécurité à une action de Police ni même y rechercher une quelconque complémentarité, et, par conséquent, l'intervention reste une action de prévention et de constat afin de permettre à l'Assuré la remise en sécurité optimale du site protégé.

Il est compris, convenu et accepté que les agents de sécurité n'ont pas reçu mission d'arrestation et qu'ils attendront

l'arrivée des forces de Police et/ou de gendarmerie pour pénétrer dans un site qui aurait subi une effraction.

##### **5.2 Gardiennage de l'Habitation**

A la suite d'une Effraction ayant donné lieu à la prestation « Envoi d'un agent de sécurité pour une levée de doute », lorsque l'Habitation de l'Assuré ne peut plus être fermée et ne réunit plus les conditions normales de sécurité et que l'Assuré n'est pas sur place, AXA Assistance organise et prend en charge les services d'un vigile afin d'en assurer la surveillance, **dans la limite de 24 (vingt-quatre) heures.**

##### **5.3 Garantie d'Assistance Vitrierie et Serrurerie**

Cette garantie consiste, en cas de Bris de Vitre ou de Problème de Serrure dans l'Habitation de l'Assuré à la suite d'une Effraction ou d'une Tentative d'Effraction, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.

###### **5.3.1 Déclaration de sinistre**

AXA Assistance met à disposition des Assurés un service d'assistance téléphonique à un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance organise l'intervention d'un Vitrier en cas de Bris de Vitre ou d'un Serrurier en cas de Problème de Serrure. Le service d'assistance informe l'Assuré des modalités d'Intervention du Prestataire.

**AXA Assistance se réserve la faculté de réclamer à l'Assuré tout document utile à la mise en œuvre des garanties.**

###### **5.3.2 Intervention dans l'Habitation de l'Assuré**

###### **(a) Modalités de réalisation des Interventions**

Le Vitrier ou le Serrurier procède à :

- La vérification que le Bris de Vitre ou le Problème de Serrure rentre dans le champ d'application de la garantie,
- La mise en sécurité de l'Habitation.

**Le Prestataire agréé détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour dépanner l'Assuré et ce dans les limites fixées au présent Contrat SOMFY PROTECT ILO.**

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées sont exclusivement celles constitutives des éléments couverts. Elles seront remplacées par les pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention.

AXA Assistance prend en charge les frais découlant de l'Intervention du Prestataire agréé **à concurrence de 300 euros TTC.**

###### **(b) Rédaction d'un bulletin d'Intervention**

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en double exemplaire signé par l'Assuré dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Vitrier ou du Serrurier, la durée d'Intervention, le diagnostic du Bris de Vitre ou du Problème de Serrure, les prestations effectuées

dans le cadre de l'intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Bris de Vitre ou de Problème de Serrure non garantis ou exclus, les motifs du refus de l'intervention

### 5.3.3 Exclusions spécifiques à la garantie Vitrerie – Serrurerie

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, sont également exclus de la garantie « Vitrerie et Serrurerie » :

- Toute Intervention liée à un Problème de Serrure ayant pour origine l'usure normale de l'élément couvert ;
- Les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte ;
- Toute réfection de maçonnerie résultant de l'intervention ;
- Les Bris de Vitre affectant les fenêtres, portes ou porte fenêtres de toute dépendance extérieure ne communiquant pas avec l'Habitation de l'Assuré ;
- Les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores ;
- La cave ou la véranda ne communiquant pas avec l'Habitation.

### 5.4 Assistance psychologique

En cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction, AXA Assistance peut mettre en relation l'Assuré avec un psychologue clinicien et prendre en charge **trois (3) entretiens téléphoniques par an**.

**Au-delà de ces trois (3) entretiens téléphoniques, le coût des entretiens reste à la charge de l'Assuré.**

Ce service est accessible du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00.

### 5.5 Aide aux démarches administratives

En cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction dans l'Habitation de l'Assuré, AXA Assistance met à disposition des Assurés un service de renseignements téléphoniques afin de les orienter dans leurs démarches administratives. Les thèmes couverts sont les suivants :

- Carte d'identité,
- Passeport,
- Auto/moto,
- Fiscal,
- Chéquiers,
- Carte bleue,
- Compte bancaires,
- Assurances.

Ce service est accessible du lundi au samedi de 8h00 à 19h30.

**Les renseignements fournis sont d'ordre documentaire et la responsabilité d'AXA Assistance ne saurait être engagée en cas d'interprétation inexacte des informations transmises.**

## ARTICLE 6. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions légales et outre les éventuelles exclusions spécifiques précitées, sont exclues et ne pourront donner lieu à intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- Les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,
- Les dommages causés par des explosifs détenus par l'Assuré,
- La réfection des revêtements de sol ou des ornements lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à la Vitrerie ou à la Serrure,
- Tout démontage des parties encastrées de mobilier ou tout autre élément,
- Toute partie de l'Habitation dont l'accès ne garantit pas la sécurité du vigile ou du Prestataire,
- Toute dommage causé ou provoqué intentionnellement par l'Assuré ou avec sa complicité, causé par une négligence de l'Assuré,
- Les frais non justifiés par des documents originaux.

## ARTICLE 7. PRISE D'EFFET – DUREE

Les garanties du présent Contrat SOMFY PROTECT ILO sont acquises à l'Assuré à compter et pendant toute la durée du contrat de location du Dispositif de sécurité, sauf résiliation du Contrat SOMFY PROTECT ILO pour compte par Somfy ou AXA Assistance.

## ARTICLE 8. RESPONSABILITE D'AXA ASSISTANCE

L'engagement d'AXA Assistance repose sur une obligation de moyens. AXA Assistance s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues ci-dessus.

**AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Assuré à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.**

## ARTICLE 9. EXONERATION DE RESPONSABILITE

**Pour autant AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des prestations causés par un cas de Force majeure rendant impossible l'exécution des engagements contractuels.**

## ARTICLE 10. FAUSSE DECLARATION DES ELEMENTS CONSTITUTIFS DU SINISTRE

**Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre (date, nature, cause, circonstance ou conséquences du sinistre) connus de l'Assuré l'expose en cas de mauvaise foi à la déchéance des garanties du Contrat SOMFY PROTECT ILO.**

## ARTICLE 11. RECLAMATIONS ET DIFFERENDS

En cas de désaccord concernant la validité, l'interprétation, la gestion, l'exécution ou la cessation du Contrat SOMFY

PROTECT ILO, les Assurés s'adressent en priorité à leur interlocuteur privilégié afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées.

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou si la réclamation porte sur la mise en œuvre des garanties les Assurés peuvent adresser leur réclamation par courrier à l'adresse suivante :

AXA Assistance  
Service Gestion Relation Clientèle  
6, rue André Gide - 92320 CHATILLON.

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : [www.axa-assistance.fr/contact](http://www.axa-assistance.fr/contact)

AXA Assistance s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai. Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Si un désaccord subsiste, les Assurés peuvent faire appel au Médiateur, personnalité indépendante en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté aux Assurés pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent. Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la Charte quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

## **ARTICLE 12. PRESCRIPTION**

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur 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 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 Bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires de droit commun visée ci-après :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de la saisine de la juridiction est annulé par le fait

d'un vice de procédure ;

- 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 ;

La prescription est également interrompue par des causes spécifiques au contrat d'assurance visées ci-après :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

La prescription est également suspendue lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Conformément à l'article L114-3 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 des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## **ARTICLE 13. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées par SOMFY, utilisées et conservées par les soins d'AXA Assistance pour la gestion et l'exécution du présent Contrat SOMFY PROTECT ILO, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément à leur politique de protection des données personnelles.

Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

- a) Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions Générales.

En utilisant les services d'AXA Assistance, l'Assuré consent à ce qu'AXA Assistance utilise ses données à cette fins ;

- b) Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat SOMFY PROTECT ILO, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat SOMFY PROTECT ILO, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;
- c) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- d) Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
- e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son Contrat d'assistance SOMFY PROTECT ILO et valider sa demande ;
- f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients.
- g) Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA Assistance est soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, AXA Assistance met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale. Si l'Assuré ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer en écrivant au :

Délégué à la Protection des données - AXA Assistance  
6, rue André Gide - 92320 CHATILLON  
Email : [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com).

Pour toute utilisation des données personnelles de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance solliciter son consentement. L'Assuré peut revenir à tout moment sur son consentement.

En utilisant ses services, l'Assuré reconnaît qu'AXA Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Assistance utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, l'Assuré s'engage à

les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

L'Assuré peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité du site AXA Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des données - AXA Assistance  
6, rue André Gide - 92320 CHATILLON  
Email : [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : [axa-assistance.fr](http://axa-assistance.fr) ou sous format papier, sur demande.

#### **ARTICLE 14. AUTORITE DE CONTROLE**

AXA Assistance France Assurances est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

#### **ARTICLE 15. REGLEMENT DES LITIGES**

Tout litige se rapportant au présent Contrat SOMFY PROTECT ILO et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties ou le cas échéant, d'un règlement par le Médiateur, sera porté devant la juridiction compétente.