

# Conditions générales de vente TCS Home

Edition février 2019



Le Touring Club Suisse (TCS), une association à but non lucratif au sens de l'art. 60ss Le CC a pour but de sauvegarder les droits et les intérêts de ses membres dans la circulation routière et dans le domaine de la mobilité en général. Il peut fournir à ses membres des services dans les domaines de l'assistance, de la protection, du conseil, de la sécurité, de l'environnement et de l'information, du tourisme et des loisirs.

A partir de février 2019, le TCS propose à ses membres, qui habitent dans leur propre maison individuelle ou dans une propriété par étages dans des communes sélectionnées, une assistance en cas de panne pour leur domicile dans le cadre d'un **projet pilote**. En outre, il existe l'offre pour les bâtiments de membres du TCS qui louent leur maison individuelle ou leur propriété par étages en privé et pour une durée indéterminée.

Les prestations et les conditions pour y avoir recours sont décrites ci-après. Le TCS se réserve le droit de modifier ces CGV après la phase pilote.

Les exclusions sont mises en évidence en beige.

Pour faciliter la lisibilité de ce document, nous avons décidé d'utiliser le masculin pour toutes les désignations de personnes. Elles s'appliquent, bien entendu, également à nos membres féminins.

# Table des matières

1	Prestataire de services	4
2	Personnes couvertes et caractéristiques	4
3	Validité territoriale	4
4	Validité dans le temps	4
5	Pannes couvertes	5
6	Installations et équipements couverts	5
7	Prestations	5
8	Exclusions générales	6
9	Exclusion de responsabilité	7
10	Conditions requises pour bénéficiaire de prestations	7
11	Clause de subsidiarité et cession de prestation	7
12	Remboursement en cas de défaut de couverture	8
13	Notifications	8
14	Protection des données	8
15	Tribunal compétent et droit applicable	8

# 1 Prestataire de services

TCS Home est un produit du Touring Club Suisse (TCS), proposé en collaboration avec TCS Assurances SA.

L'assistance téléphonique en cas de panne (point 7.1) est fournie par le TCS, et les réparations d'urgence (point 7.2) sont organisées par le TCS et effectuées par des artisans TCS, par le réseau de partenaires ou par des artisans enregistrés du côté du client.

Concernant la participation aux frais en cas de réparations d'urgence (point 7.3), le porteur de risques est TCS Assurances SA (ci-après TAS), chemin de Blandonnet 4, case postale 820, 1214 Vernier GE, avec qui le TCS a conclu des contrats d'assurance collective. Le TCS est le preneur d'assurance, la personne assurée est la bénéficiaire de TCS Home. Les prestations d'assurance couvertes par ces contrats d'assurance collective figurent dans les présentes conditions générales de vente.

## 2 Personnes couvertes et caractéristiques

Le membre du TCS qui a acquis le paquet de prestations TCS Home est couvert en tant qu'habitant d'une maison individuelle gérée par lui-même et enregistrée en bonne et due forme auprès du TCS ou en tant que propriétaire d'une propriété par étages enregistrée en bonne et due forme auprès du TCS. La couverture s'applique également si le membre du TCS loue ou prête sa mai-

son individuelle ou sa propriété par étages pour une durée indéterminée et en privé. Sont exclus les hôtels, les pensions ainsi que la location par le biais d'Airbnb ou d'institutions semblables. Pour chaque unité de logement louée, il convient d'acquiescer respectivement un paquet de prestations TCS Home et d'indiquer le nom du locataire lors de la commande.

## 3 Validité territoriale

TCS Home ne peut être acquis que par des membres du TCS qui habitent dans l'une des communes pilotes sélectionnées par le TCS. Une

liste actuelle de ces communes pilotes est disponible sous [www.tcs-home.ch](http://www.tcs-home.ch).

## 4 Validité dans le temps

La première année, la couverture entre en vigueur le jour suivant la réception du paiement intégral de la cotisation, sauf s'il en a été convenu autrement. L'attestation de couverture permet de connaître la date de début de la couverture. La couverture est valable un an. Le contrat sur lequel est basée la couverture est ensuite renouvelé par tacite reconduction d'une année à l'autre, dans la mesure où il n'est pas résilié par écrit :

- 1 jour avant l'échéance annuelle par la personne couverte;
- 30 jours avant l'échéance annuelle par le TCS.

Pour les années suivantes, la cotisation doit être réglée à l'avance jusqu'à la date d'échéance du contrat. En cas de changement de tarif, le TCS communique le nouveau tarif de la cotisation au membre au plus tard 30 jours avant l'échéance du contrat. Si le détenteur de TCS Home ne résilie pas le contrat au plus tard à la date d'échéance de ce dernier, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée.

Les horaires d'intervention habituels en cas de pannes et pour les services sont les suivants : 7h 30 à 12h 00, 13h 00 à 17h 00. Les jours fériés

suiuants sont exclus : nouuel an, vendredi saint, lundi de Pâques, ascension, lundi de Pentecôte, 25 et 26 décembre, ainsi que les jours fériés locaux.

Pour les cas d'extrême urgence, il n'y a aucune restriction en ce qui concerne les horaires de ser-

vice. L'évaluation du degré d'urgence (cas d'urgence) est du ressort de l'expert TCS. Si la situation n'est pas claire, l'artisan TCS mobilisé à cet effet ou l'artisan enregistré par le client et qualifié pour ce genre d'incident contactera le client par téléphone.

## 5 Pannes couvertes

Est considérée comme panne toute défaillance soudaine et imprévisible sur une installation ou un

appareil couvert (point 6) qui limite son fonctionnement.

## 6 Installations et équipements couverts

Sont couvert-e-s dans la maison individuelle ou dans la propriété par étages de l'ayant droit les installations fixes ou encore les appareils électroménagers, ainsi que le toit, les fenêtres et les portes.

Ne sont pas couverts

- les dommages sur les installations et les appareils en-dehors des murs du bâtiment couvert (jardin, conduite d'eau et conduite d'eaux usées ou bouchées en-dehors de la maison), les dommages sur les installations communes dans le cas de la propriété par étages ;
- les appareils électriques raccordés de manière détachable, à savoir les appareils électriques qui ne sont pas installés de manière fixe, en particulier les électroniques grand public, comme par ex. les TV, les ordinateurs, les consoles de jeu ;
- les installations LAN/WLAN.

## 7 Prestations

### 7.1 Assistance téléphonique en cas de panne

Les experts dans la centrale d'intervention TCS apportent leurs conseils à la personne couverte 24 h sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. L'objectif est d'aider la personne dès la première conversation téléphonique à remédier à la panne ou à éviter ou à réduire tout du moins des dommages consécutifs.

### 7.2 Organisation d'une réparation d'urgence

Au final, c'est l'expert TCS qui décide au téléphone d'une intervention d'urgence d'un artisan en-dehors des horaires de travail normaux, à savoir de 12 h 00 à 13 h 00 et de 17 h 00 à 7 h 30, ainsi que les jours fériés généraux et les week-ends. Si la situation n'est pas claire, l'artisan TCS mobilisé à cet effet, un partenaire contractuel du TCS ou l'artisan enregistré par le client contactera le client par téléphone. Le choix des moyens d'intervention est du ressort exclusif de l'expert TCS au téléphone.

Si une réparation d'urgence est nécessaire selon l'expert TCS, le TCS tente dans un premier temps de mobiliser l'artisan enregistré par le client. Si le client n'a pas enregistré d'artisan ou si l'artisan enregistré n'est pas disponible, le TCS mobilise son propre artisan ou un artisan de son réseau de partenaires.

Dans le cas d'appareils électroménagers défectueux, le SAV du fabricant est contacté dans un premier temps.

### 7.3 Participation aux frais en cas de réparations d'urgence

L'artisan mobilisé par le TCS rétablit dans la mesure du possible le fonctionnement des installations couvertes.

TCS Assurances SA prend en charge les coûts engendrés par une telle réparation d'urgence (temps de travail et de déplacement, petit matériel habituellement apporté par l'artisan) jusqu'à concurrence de CHF 500.– par an, dans la mesure où le client a signalé le cas, conformément aux dispositions de l'article 1.5 et suivants, à la centrale d'intervention TCS et où la couverture n'est pas exclue du fait des articles suivants.

La participation aux frais est limitée aux réparations d'urgence. Elle est exclue dans le cas

- de travaux de service, de maintenance et d'entretien ;
- de dommages dus à la non-utilisation d'installations et d'appareils couverts ;
- du remplacement intégral d'installations complètes et d'appareils complets ou de leur remplacement partiel (remplacement simultané de plusieurs pièces possédant des fonctions différentes) ;
- du remplacement d'éléments complets d'installations de chauffage, comme par ex. du brûleur à fuel, du compresseur ou des conduites de chauffages par le sol ou de pompes à chaleur, comme par ex. du compresseur, ainsi que du remplacement de sondes en-dehors de la chaufferie ;
- des coûts des matières consommables, telles que le fuel, le gaz et le produit réfrigérant ;
- du remplacement de dommages consécutifs (par ex. les travaux des plâtriers et les travaux de peinture après une rupture de canalisation d'eau, le remplacement du contenu d'équipements frigorifiques) ;

## 8 Exclusions générales

Aucune prestation n'est accordée :

- en cas de panne ou de coûts qui doivent être solidairement supportés par plusieurs propriétaires, par ex. dans le cas de la propriété par étages.
- en cas de violation d'obligations de diligence concernant l'état de l'installation couverte ou du bâtiment ou dommage couvert (non-respect des directives du fabricant concernant l'entretien et la maintenance, utilisation inappropriée, réparations faites soi-même) ;
- en cas de provocation délibérée de l'événement ;

- en cas d'infraction aux obligations lors de la demande d'assistance (pas d'information préalable de la centrale d'intervention, etc.), relatives à la limitation du dommage et relatives à la fourniture des justificatifs originaux (art. 10.1.3) ;
- si la sécurité des artisans TCS n'est pas garantie lors de son déplacement et/ou de son intervention sur place (par ex. après un incendie, une explosion, une inondation, etc.) ;
- lorsque, en cas de catastrophe, des administrations civiles ou militaires sont responsables de l'organisation, de la coordination et de la prise en charge des coûts de mesures d'urgence.

## 9 Exclusion de responsabilité

La prestation du TCS se limite à la recommandation d'un artisan qualifié, et celle de TCS Assurances SA à la participation aux frais. Le TCS

et TCS Assurances SA ne sont par conséquent pas responsables de l'exécution correcte du contrat par ces artisans.

## 10 Conditions requises pour bénéficier de prestations

### 10.1.1 Prise de contact préalable et garantie de prise en charge des coûts

La condition requise pour bénéficier de toutes les prestations est la prise de contact préalable avec la centrale d'intervention du TCS.

**La centrale d'intervention TCS est joignable 24 heures sur 24 et 365 jours par an par téléphone au 0800 201 201.**

### 10.1.2 Devoir de limitation du dommage

La personne couverte est tenue de prendre toutes les mesures en vue de limiter les coûts de la prestation ou du dommage.

### 10.1.3 Remboursement de coûts uniquement sur présentation de justificatifs originaux

Les demandes de remboursement doivent être présentées dans les 30 jours après l'intervention, conjointement avec les justificatifs originaux.

Les demandes de remboursement doivent être envoyées à :

Touring Club Suisse, TCS Home, Bahnhofstrasse 5, 3322 Schönbühl BE.  
Téléphone 058 827 32 58

### 10.1.4 Réduction et exclusion en cas d'infraction

Aucune prestation ne peut être demandée sans prise de contact préalable et garantie de prise en charge des coûts (art. 1.5.1).

Les prestations peuvent être réduites ou entièrement refusées en cas d'infraction aux obligations selon les art. 1.5.2 à 1.5.3.

## 11 Clause de subsidiarité et cession de prestation

Le TCS et TAS prennent uniquement en charge les coûts lorsque le préjudice subi n'est pas pris en charge par un tiers (garantie du vendeur et du fabricant, assurance responsabilité civile et assurance couvrant les biens mobiliers, etc.).

Si le TCS a malgré tout fourni une prestation pour un dommage devant être pris en charge par un

tiers, l'ayant droit est tenu de transmettre les éventuels paiements reçus par le tiers et de céder ses droits et créances à l'égard du tiers afin qu'il soit possible de recourir contre ce dernier.

## 12 Remboursement en cas de défaut de couverture

Si le TCS ou TAS a fourni des prestations alors qu'il n'y avait pas de couverture, le prestataire est auto-

risé à facturer la valeur de ces prestations.

## 13 Notifications

Les communications à l'ayant droit sont adressées de manière juridiquement valable à la der-

nière adresse connue du TCS. Tout changement d'adresse doit être signalé sans délai au TCS.

## 14 Protection des données

Les données personnelles de l'ayant droit (nom, date de naissance, adresse, données de contact, informations de paiement, inventaire) et les données relatives au dommage sont traitées par le TCS et TAS conformément à la loi suisse sur la protection des données. Ces données sont utilisées pour vérifier l'admissibilité et fournir la prestation. Ces données peuvent également être utilisées à des fins d'assurance de la qualité, d'analyse des risques, de souscription et de marketing.

Les conversations téléphoniques avec la centrale d'intervention TCS peuvent être enregistrées pour fournir l'assistance, améliorer la qualité et former le personnel en interne.

Pour le traitement des sinistres et/ou la prise en charge totale ou partielle de coûts, le TCS et TAS sont autorisés à collecter toutes les données personnelles utiles auprès de tiers (par ex. compagnies d'assurance, administrations) et à transmettre ces données à ces tiers.

## 15 Tribunal compétent et droit applicable

Pour tout litige relatif aux présentes dispositions, seuls les tribunaux du canton de Genève et les tribunaux du **domicile** suisse de la personne couverte sont compétents. Seul est applicable le droit suisse.

**Touring Club Suisse**  
Chemin de Blandonnet 4  
Case postale 820  
1214 Vernier / Genève  
Tél.: 0844 888 111  
Fax: 0844 888 112  
[www.tcs.ch](http://www.tcs.ch)

