

Conditions générales TCS Home

Version du produit 2020 / Édition 09.2023

Table des matières

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



Le Touring Club Suisse (TCS), une association à but non lucratif au sens de l'art. 60ss 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.

TCS propose à ses membres pour leur propre maison individuelle ou une propriété par étages dans des communes sélectionnées, une assistance en cas de panne. L'offre est aussi valable 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.

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.

Informations client

Chère cliente, Cher client

Les informations client vous donnent une vue d'ensemble succincte des éléments essentiels du contrat. Les droits et obligations mutuels des parties contractantes sont exclusivement régis par le contrat et les conditions générales (CG).

Qu'est-ce que TCS Home ?

Le Touring Club Suisse (TCS) propose à ses membres une assistance en cas de panne pour leur propre maison individuelle ou une propriété par étages. TCS Home comprend également, en collaboration avec TAS Assurances SA (ci-après « TAS ») des prestations d'assurance dommages.

Qui peut acquérir TCS Home ?

TCS Home ne peut être acquis que par des membres du TCS.

Qui est couvert ?

Le client est couvert en tant que propriétaire d'une maison individuelle ou d'une propriété par étages gérée par lui-même et enregistrée auprès du TCS. La couverture est aussi valable si le membre du TCS loue ou prête son bien à un particulier pour une durée indéterminée et en privé.

Quelles installations sont couvertes ?

Sont couverts dans la maison individuelle ou dans la propriété par étages de l'ayant-droit les installations et appareils ménagers installés de manière fixe, ainsi que le toit, les fenêtres et les portes.

Quels sont les risques couverts ?

TCS Home couvre les pannes des installations couvertes qui surviennent pendant la durée de validité du contrat. Est considérée comme panne toute défaillance soudaine et imprévisible d'une installation ou d'un appareil couvert qui limite son fonctionnement.

Quelles prestations sont fournies ?

TCS Home fournit les prestations suivantes :

- Assistance téléphonique en cas de panne (TCS)
- Organisation d'une intervention d'urgence d'un artisan (TCS)
- Participation aux frais en cas d'intervention d'urgence d'un artisan (TAS).

Quelles sont les principales exclusions ?

TCS Home prend uniquement en charge les coûts liés à l'intervention d'urgence de l'artisan (déplacement, temps de travail 45 minutes et cas échéant petit matériel). Le client supporte lui-même les coûts des réparations supplémentaires requises pour le rétablissement de l'ensemble des fonctionnalités.

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.

Les autres exclusions sont mises en évidence en beige dans les CG.

Quand commence et se termine la couverture ?

La première année, la couverture entre en vigueur le jour suivant la réception du paiement intégral de la redevance, sauf s'il en a été convenu autrement. L'attestation de couverture indique les dates de début et de fin de la couverture. La couverture est valable un an. Le contrat sur lequel est basée la couverture se prolonge ensuite tacitement d'année en année, sauf s'il est résilié par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte :

1 jour avant l'échéance annuelle par le client ;

30 jours avant l'échéance annuelle par le TCS.

Pouvez-vous révoquer votre contrat ?

Vous pouvez révoquer le contrat dans les 14 jours qui suivent votre consentement (soumission de votre proposition de contrat ou acceptation du contrat). La révocation doit être faite par écrit ou par tout autre moyen permettant la preuve par un texte. Les parties doivent rembourser les prestations reçues.

A qui s'adresser pour bénéficier des prestations ?

En cas de panne dans votre logement, contacter immédiatement la centrale d'intervention du TCS au numéro de téléphone 0800 201 201.

Quelles sont les obligations de la personne couverte en cas de sinistre ?

La personne couverte a une obligation d'annonce, de justification et de limitation du dommage.

Comment utilisons-nous vos données ?

Le responsable de traitement des données est le prestataire concerné. Pour toute question relative à la protection des données et pour tout renseignement concernant des données enregistrées, leur rectification et leur suppression, les personnes assurées peuvent s'adresser au responsable de la protection des données par email à : dataprotection@tcs.ch ou à l'adresse suivante : Touring Club Suisse (TCS), Legal&Compliance, Conseiller interne à la protection des données, case postale 820, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier.

Les données traitées sont les données de base (données d'identification et de contact) et les données en lien avec les prestations (données de sinistre telles que description de la panne, installation concernée, etc...). Elles sont principalement traitées pour l'exécution du contrat. Les données sont également utilisées à des fins d'évolution du produit, de marketing et de statistiques au sein du Groupe TCS.

Les appels téléphoniques entrants et sortants peuvent être enregistrés pour garantir l'efficacité des prestations, pour le contrôle de la qualité (formation) ainsi que pour des raisons de preuve.

Le responsable de traitement peut communiquer à et récolter les données auprès de tiers (par ex. artisans, compagnies d'assurance, administrations), en Suisse et à l'étranger. De plus, le responsable de traitement peut communiquer les données à des sous-traitants lesquels sont contractuellement tenus de traiter les données conformément aux finalités prévues ci-dessus et de mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées.

Les données sont conservées dans des datacenters en Suisse et dans l'Union européenne (Allemagne et France). Par ailleurs, les données peuvent être transférées à l'étranger si cela s'avère nécessaire pour exécuter les prestations contractuelles. Elles sont conservées aussi longtemps qu'il est nécessaire pour atteindre les finalités décrites ci-dessus, que la loi l'exige (en particulier obligation légale de conservation art. 958f CO) ou que le TCS peut se prévaloir d'un intérêt légitime (en particulier délai de prescription des créances).

Veuillez également consulter les informations disponibles sur notre site internet (<https://www.tcs.ch/fr/protection-donnees.php>).

1. Prestataires de services

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

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

Concernant la participation aux frais en cas d'interventions d'artisans (point 7.3), le porteur de risques est TAS Assurances SA (ci-après TAS), chemin de Blandonnet 4, case postale 820, 1214 Vernier GE, avec qui le TCS a conclu un contrat d'assurance collective, dont les dispositions essentielles sont reproduites dans les présentes CG. Le TCS est le preneur d'assurance, la personne assurée est le membre du TCS qui a acquis TCS Home (ci-après le « client »).

2. Personnes couvertes et caractéristiques

Le client est couvert en tant que propriétaire d'une maison individuelle ou d'une propriété par étages gérée par lui-même, qui se trouve en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein et enregistrée en bonne et due forme auprès du TCS. La couverture est aussi valable si le membre du TCS loue ou prête son bien pour à un particulier pour une durée indéterminée et en privé. Toute location commerciale, y compris via Airbnb ou des plateformes comparables, est exclue. Par objet loué, un paquet de prestations TCS Home doit être acquis et le nom du locataire doit être indiqué lors de la commande.

3. Validité territoriale

TCS Home ne peut être acquis que par des membres du TCS qui habitent en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein ou dont le logement se trouve en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

4. Validité dans le temps

La première année, la couverture entre en vigueur le jour suivant la réception du paiement intégral de la redevance, sauf s'il en a été convenu autrement. La date de début est indiquée dans l'attestation de la couverture. La couverture est valable un an. Le contrat sur lequel est basé la couverture se prolonge ensuite tacitement d'une année à l'autre, sauf s'il est résilié par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte:

- 1 jour avant l'échéance annuelle par le client ;
- 30 jours avant l'échéance annuelle par le TCS.

Pour les années suivantes, la redevance doit être payée à l'avance jusqu'à la date d'échéance du contrat. En cas de changement de tarif, le TCS communique le nouveau tarif au client au plus tard 30 jours avant l'échéance du contrat. Si le client ne résilie pas le contrat au plus tard à la date d'échéance de celui-ci, le nouveau tarif est considéré comme accepté.

Les horaires d'intervention habituels en cas de pannes et pour les services sont les suivants : 07 h 30 à 12 h 00, 13 h 00 à 17 h 00. Les week-ends et les jours fériés suivants sont exclus : Nouvel 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 des horaires de service. 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 d'une installation ou d'un appareil couvert (ch. 6) qui limite son fonctionnement.

6. Installations et équipements couverts

Sont couvertes dans la maison individuelle ou dans la propriété par étages de l'ayant droit les installations fixes ou encore les appareils ménagers, 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, conduites d'eau et conduites d'eaux usées bouchées en-dehors de la maison), les dommages causés aux installations communes 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, tels que 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 intervention d'urgence d'un artisan

Au final, l'expert TCS 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 07 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 ou un partenaire contractuel du TCS contactera le client par téléphone. Le choix des moyens d'intervention est du ressort exclusif de l'expert TCS au téléphone.

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

7.3 Participation aux frais en cas d'intervention d'urgence d'un artisan

Le but de l'intervention d'un artisan est de bénéficier d'une assistance immédiate, c'est-à-dire de rétablir les fonctions essentielles. TAS Assurances SA prend en charge au maximum deux fois par année contractuelle les coûts associés à l'intervention d'un artisan sur site organisée par la centrale d'intervention TCS d'une durée maximale de 45 minutes (déplacement aller-retour sur place, durée de diagnostic et d'intervention, petit matériel généralement utilisé par l'artisan).

Le client supporte lui-même les coûts des réparations supplémentaires requises pour le rétablissement de l'ensemble des fonctionnalités.

La participation aux frais est par ailleurs exclue pour :

- 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 mazout, 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 mazout, le gaz et le produit réfrigérant ;
- de l'indemnisation pour les 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 essentielles concernant l'état de l'installation couverte ou du bâtiment ou dommage couvert (non-respect des directives du fabricant sur l'entretien et la maintenance, manipulation inappropriée, réparations faites soi-même) ;
- en cas de provocation délibérée de l'événement ;
- en cas d'infraction aux obligations relatives à la demande d'assistance (pas d'information préalable de la centrale d'intervention, etc.), à la limitation du dommage et à la présentation des justificatifs originaux (art. 10.1.3) ;

– si la sécurité des artisans TCS n'est pas garantie lors du 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 TAS Assurances SA à la participation aux frais. Le TCS et TAS 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 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.

10.2 Devoir de limitation du dommage

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

10.3 Remboursement de coûts uniquement sur présentation de justificatifs originaux

Sauf convention contraire, le TCS rembourse les frais de l'intervention d'urgence directement à l'artisan qui en a été chargé. Si la facture de l'artisan pour l'assistance immédiate est d'abord envoyée au client, une demande de remboursement peut être présentée dans les 30 jours suivant le paiement de la facture par le client avec les reçus originaux.

Les demandes de remboursement doivent être envoyées à :

Touring Club Suisse, TCS Home,
Poststrasse 1, 3072 Ostermundigen BE.

10.4 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. 10.1).

Les prestations peuvent être réduites ou entièrement refusées en cas d'infraction aux obligations selon les art. 10.2 à 10.3.

11. Clause de subsidiarité et cession de prestation

Le TCS et TAS prennent uniquement en charge les coûts lorsque le dommage 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 ou TAS 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 autorisé à facturer la valeur de ces prestations.

13. Notifications

Les communications à l'ayant droit sont adressées de manière juridiquement valable à la dernière adresse connue du TCS. Tout changement d'adresse doit être signalé sans délai au TCS.

14. 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.: 058 827 27 27

www.tcs.ch

