

# Comment obtenir un remboursement suite à une fuite ?

HomeServe vous accompagne de A à Z dans la réparation, le remboursement dans le cadre de la loi Warsmann et même l'indemnisation de l'eau perdue si vous êtes abonné et que votre contrat prévoit la perte d'eau.

## Qu'est ce que la loi Warsmann ?

En cas de fuite dans votre habitation, la loi Warsmann fixe les règles pour obtenir une remise sur votre facture d'eau. Votre distributeur d'eau a l'obligation de vous avertir d'une consommation anormale d'eau. Il doit vous prévenir au plus tard lors de l'envoi de votre facture. La loi Warsmann permet, sous conditions, de contester la facture et d'en demander le plafonnement.

## C'est quoi une consommation anormale ?

La consommation est jugée "anormale" dès lors que le volume d'eau consommé excède le double du volume moyen consommé au cours des 3 dernières années. Par exemple : Vous consommez normalement 80m<sup>3</sup>/semestre mais votre facture indique 170m<sup>3</sup> sur le dernier semestre.

## Les types de fuites prises en charge

Les fuites sur les canalisations d'alimentation en eau potable situées après votre compteur.

**Attention :** les fuites sur les appareils ménagers, les équipements sanitaires (ex : chasse d'eau) ou les équipements de chauffage ne rentrent pas dans le cadre de la loi Warsmann.


## Comment en bénéficier ?

Ne tardez pas, vous avez 30 jours pour faire votre demande. Voici les conditions à remplir :

- Vous devez être un particulier et la facture d'eau doit être éditée pour un local d'habitation.
- La consommation d'eau constatée doit être supérieure au double de la moyenne de vos consommations sur la période équivalente des 3 dernières années.
- La fuite d'eau doit se situer sur une canalisation d'eau potable après compteur.
- Vous devez faire réparer la fuite par un professionnel et fournir une attestation de réparation dès que vous vous rendez compte de la fuite et au plus tard dans le mois qui suit l'information du distributeur.
- L'attestation doit comporter la date de réparation de la fuite ainsi que sa localisation.


## Comment HomeServe m'accompagne ?



 **1. Recherche de la fuite** : A la carte ou par abonnement, nos Pros de confiance, trouvent l'origine de votre fuite.


[Cliquez ici pour commander une recherche de fuite](#)


Ou si vous êtes abonné HomeServe et que votre contrat d'assistance le prévoit : [cliquez ici pour faire intervenir un Pro](#)

 **2. Réparation de la fuite avec attestation de réparation** : Nos Pros réparent votre fuite et vous fournissent l'attestation nécessaire pour le remboursement.

[Cliquez ici pour commander une réparation de fuite à la carte](#) et obtenir une attestation de réparation.

Ou si vous êtes abonné HomeServe et que votre contrat d'assistance le prévoit : [cliquez ici pour faire intervenir un Pro](#)

 **3. Conseils pour obtenir le plafonnement de votre facture d'eau** : Nous vous accompagnons dans votre démarche auprès de votre fournisseur en vous expliquant les étapes et leur délai, ainsi que les justificatifs à fournir.

 **4. Indemnisation de l'eau perdue restant à votre charge** : Si vous êtes abonnés HomeServe et que votre contrat d'assistance et d'assurance le prévoit, nous vous remboursons, sous conditions, l'eau perdue restant à votre charge après le plafonnement de votre facture par votre fournisseur d'eau.

[Cliquez ici pour demander votre indemnisation HomeServe](#)

## Et ensuite, comment obtenir le plafonnement ?

Envoyez votre demande de plafonnement et votre attestation de réparation dans les 30 jours suivant la notification de votre distributeur d'eau vous indiquant l'augmentation de votre consommation.

Par précaution, nous vous conseillons de l'envoyer en courrier recommandé avec accusé de réception. La plupart des fournisseurs d'eau vous permettent également de faire votre demande en ligne. Vérifiez le site de votre fournisseur pour plus d'informations.

Nous vous recommandons également de conserver une copie des documents transmis.

Vous trouverez sur les pages suivantes :

1. un modèle d'attestation de réparation (si nécessaire)
2. un modèle de courrier de demande de plafonnement

## Modèle de courrier de demande de plafonnement

Madame, Monsieur,

Ayant constaté une fuite sur mon réseau privatif d'eau potable, j'ai fait appel à l'entreprise de plomberie [précisez ici nom de l'entreprise] pour procéder aux réparations.

Vous trouverez ci-joint une attestation établie par cette entreprise mentionnant la date de la réparation et la localisation de la fuite.

Aussi, conformément aux dispositions de l'article L. 2224-12-4, III bis du code général des collectivités territoriales et de l'article R. 2224-20-1, II dudit code, je vous demande de bien vouloir procéder au plafonnement de ma facture d'eau potable.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, en l'expression de mes sincères salutations.

[Votre signature]

Pièces jointes : copie de l'information transmise par votre service d'eau potable, attestation du réparateur mentionnant la date de la réparation et la localisation de la fuite.

## Attestation de réparation

Je soussigné, \_\_\_\_\_

atteste avoir procédé le \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_ à la réparation d'une fuite localisée \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

dans le logement de M. / Mme \_\_\_\_\_

situé à

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

et certifie que les présentes réparations ont permis le retour à un fonctionnement normal de l'installation de plomberie.

Pour faire valoir ce que de droit.

Signature et cachet :