

## Conditions d'adhésion

# SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ

En vigueur à compter du 1<sup>er</sup> mars 2019 à la convention d'assistance collective n°500496501

Pour bénéficier des garanties d'assistance 24h/24 et 7J/7, contactez AXA Partners au 09 69 325 028 (prix d'un appel local) ou sur <https://particulier.edf.fr/>

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

#### • Client/Adhèrent :

Désigne toute personne physique occupant une habitation, principale ou secondaire, ayant souscrit pour cette habitation un contrat de fourniture d'électricité en vigueur d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA et/ou un contrat de gaz naturel résidentiel en vigueur pour une consommation annuelle inférieure ou égal à 2 GWh, et ayant adhéré à la Convention d'assistance collective permettant de bénéficier des garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ.

#### • Convention collective d'assistance :

Désigne la convention qu'EDF a souscrite par l'intermédiaire d'EDF Assurances 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 de Nanterre sous le numéro 451 392 724 et dont le siège social est situé 6, rue André Gide - 92320 Châtillon (ci-après désignée AXA Partners) en vue de l'adhésion de ses Clients afin de leur permettre de bénéficier des garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ.

#### • Électricien/Professionnel du gaz :

Professionnel intervenant dans le domaine de l'électricité ou dans le domaine du gaz, auquel AXA Partners fait appel pour intervenir chez le Client.

#### • Fuite de gaz :

Échappement de gaz d'origine accidentelle sur l'Installation intérieure de gaz présentant à court terme des risques pour l'Habitation. Une facture de gaz anormalement élevée ne peut être considérée comme la preuve d'une Fuite de gaz.

#### • Habitation :

L'Habitation désigne le local à usage d'habitation principale ou secondaire (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit) situé à l'adresse indiquée par l'Adhèrent lors de la souscription et mentionnée sur le bulletin d'adhésion. Cette adresse doit être identique pendant toute la durée de l'adhésion. L'adresse indiquée ci-dessus doit obliga-

toirement être située dans la Zone de couverture et être desservie par une voie carrossable. **N'est pas considérée comme une Habitation et ne peut pas faire l'objet d'une adhésion à la Convention d'assistance collective toute partie commune d'immeubles, branchement de chantier ou provisoire ainsi que toute installation faisant partie du domaine public tel que défini à l'article L2111-1 du Code Général de la propriété des personnes publiques.** Chaque adhésion ne peut concerner qu'une unique Habitation.

#### • Installation électrique intérieure :

Installation individuelle privative d'électricité de l'Adhèrent située dans l'Habitation. Le point limite de l'Installation individuelle privative d'électricité de l'Adhèrent où les garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ sont assurées se situe à l'aval du branchement, aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office.

#### • Installation intérieure de gaz :

Installation individuelle privative de gaz de l'Adhèrent située dans l'Habitation. L'Installation individuelle privative de gaz se situe en aval de la vanne d'arrêt général extérieure ou, dans le cas de maisons individuelles n'en étant pas équipées, à partir du point de pénétration de la canalisation de gaz dans le mur de façade ou de la sortie plancher.

#### • Intervention :

Opération par laquelle un Électricien/Professionnel du gaz se rend à l'adresse de l'Habitation pour effectuer un diagnostic portant sur une Panne d'électricité ou une Fuite de gaz avant de procéder à un dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées dans les présentes conditions d'adhésion.

#### • Force majeure :

Événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur..

#### • Panne d'électricité :

Dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure provoquant une

interruption de fourniture en électricité.

#### • Sinistre :

Une Panne d'électricité ou une Fuite de gaz donnant lieu à l'Intervention d'un Électricien ou d'un Professionnel du gaz.

#### • Situation d'urgence :

Situation dans laquelle la Panne d'électricité ou la Fuite de gaz provoque un risque d'atteinte à la sécurité des Clients, et rend de ce fait l'Habitation inhabitable.

#### • Zone de couverture :

France métropolitaine (hors îles).

### ARTICLE 2. OBJET

Le présent document constitue les conditions d'adhésion à la Convention d'assistance collective SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ numéro 500496501. Cette Convention est souscrite, par ÉLECTRICITE DE FRANCE (EDF S.A), société anonyme au capital de 1 505 133 838 euros, RCS PARIS 552 081 317, 22-30 avenue de Wagram - 75008 PARIS, immatriculée au registre des intermédiaires en assurance sous le numéro 07025771 (consultable sur le site [www.orias.fr](http://www.orias.fr)), auprès d'AXA Assistance France Assurances (ci-après AXA Partners), Société Anonyme au capital de 24 099 560,20 euros, RCS Nanterre n°451 392 724, dont le siège social est situé 6 rue André Gide 92320 Châtillon. EDF S.A. agit en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance d'EDF Assurances, société par actions simplifiée au capital de 39 000 euros, RCS Nanterre 412 083 347, 43-45, rue Kléber - Immeuble Carré Vert - 92300 Levallois-Perret, courtier d'assurances immatriculé au registre des intermédiaires en assurances sous le numéro 07008377 (également consultable sur le site [www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Les garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ consistent, en cas de Panne d'électricité ou de Fuite de gaz survenues sur l'Installation électrique intérieure ou sur l'Installation intérieure de gaz, à effectuer un diagnostic préliminaire à distance, à organiser si nécessaire un dépannage en urgence et à prendre en charge les frais de déplacement, les frais de main-d'œuvre et les pièces dans les conditions et limites précisées ci-après.

### ARTICLE 3. CONDITIONS POUR BÉNÉFICIER DES GARANTIES DU SERVICE SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ

Pour bénéficier des garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ, il faut :

- être une personne physique occupant une Habitation et avoir souscrit pour cette résidence un contrat de fourniture d'électricité résidentiel en vigueur d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, et/ou un contrat de gaz naturel résidentiel en vigueur pour une consommation annuelle inférieure ou égal à 2 GWh.
- et avoir adhéré, pour l'Habitation, à la Convention d'assistance collective SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ.

### ARTICLE 4. DÉLAI DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE À DISTANCE

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, l'Adhèrent peut renoncer au Contrat, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités en notifiant sa décision à EDF dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter la date d'adhésion ou à compter du jour où l'Adhèrent a reçu ses conditions contractuelles si cette date est postérieure à l'adhésion au Contrat. Pour exercer ce droit de renonciation, l'Adhèrent peut contacter un conseiller EDF au 09 69 32 15 15 (prix d'un appel local) du lundi au samedi de 8h à 20h ou renvoyer le formulaire qui lui a été transmis ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de renoncer (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Pour que le délai de renonciation soit respecté, il suffit que l'Adhèrent transmette sa volonté avant l'expiration du délai de renonciation. Toutefois, dès lors que l'Adhèrent a déclaré un Sinistre mettant en jeu la garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

### ARTICLE 5. DÉLAI DE RENONCIATION EN CAS DE PLURALITÉ D'ASSURANCE

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, l'Adhèrent est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le présent Contrat. Si tel est le cas, il bénéficiera d'un droit de renonciation au présent Contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- l'Adhèrent a souscrit ce Contrat à des fins non professionnelles;
- ce Contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur;
- l'Adhèrent justifie être déjà couvert pour l'un des risques garantis par le présent Contrat;
- Le Contrat n'est pas intégralement exécuté;
- l'Adhèrent n'a déclaré aucun Sinistre garanti par le Contrat.

Dans cette situation, l'Adhèrent peut exercer son droit à renoncer à au présent Contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à EDF (par exemple, lettre envoyée par la poste

ou courrier électronique, ou en contactant un conseiller EDF au 09 69 32 15 15 – appel non surtaxé du lundi au samedi de 8h à 20h), accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

L'Adhèrent peut utiliser le modèle de formulaire de renonciation joint au bulletin d'adhésion, mais ce n'est pas obligatoire.

L'assureur est tenu de rembourser à l'Adhèrent la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de sa renonciation.

Si l'Adhèrent souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les conditions de renonciation prévues en cas de vente à distance définies à l'article 4, le cas échéant.

### ARTICLE 6. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DE L'ADHÉSION

L'adhésion prend effet à la date de signature du bulletin d'adhésion par le Client.

L'adhésion est d'une durée d'un an à compter de sa date de prise d'effet. Elle se renouvelle ensuite tacitement par période successive d'un an, sauf résiliation effectuée dans les cas prévus à l'article 17.

Le Client a la possibilité de changer d'option en cours de contrat.

### ARTICLE 7. MODALITÉS DE DÉCLARATION DE SINISTRE

AXA Partners met en place une plateforme téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Pour bénéficier des garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ, l'Adhèrent devra déclarer le Sinistre en appelant le numéro de téléphone suivant : 09 69 325 028 (prix d'un appel local) ou par tout autre moyen.

### ARTICLE 8. MONTANT ET PAIEMENT DES COTISATIONS

#### 8-1 Montant

Le montant de la cotisation mensuelle TTC permettant au Client de bénéficier des garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ, est indiqué sur le bulletin d'adhésion. Ce montant pourra être révisé dans les conditions prévues à l'article 18 des présentes conditions d'adhésion. En cas de résiliation telle que prévue à l'article 17, **tout mois commencé est dû dans son intégralité.**

#### 8-2 Paiement de la cotisation

**a) Pour tout Client bénéficiant d'un contrat de fourniture d'énergie avec EDF**, les conditions de facturation, de règlement et les modalités de paiement sont identiques à celles prévues pour le contrat de fourniture d'énergie du Client. Le règlement de la cotisation est effectué lors du paiement par le Client des factures d'énergie suivant l'adhésion des garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ ou, si l'Adhèrent a opté pour la mensualisation, lors de la facture de régularisation portant le libellé SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ adressée au

Client. La facture sera réglée par le Client en conformité avec les dispositions de son contrat de fourniture d'énergie.

**b) Pour tout Client ne disposant pas de contrat de fourniture d'énergie avec EDF**, une facture portant le libellé SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ sera envoyée par EDF.

#### c) Dispositions communes

Les factures sont majorées des taxes et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

La cotisation doit être payée à la date de règlement portée sur la facture. À défaut de paiement intégral dans les dix jours suivants cette date, EDF pourra :

- relancer le Client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate,
- adresser une mise en demeure.

Si dans les 40 jours suivant l'envoi de la mise en demeure, la cotisation reste impayée, pourra procéder à la suspension immédiate des garanties prévues dans le Contrat. Si, au terme des 10 jours suivant l'expiration du délai précité la cotisation est toujours impayée, le contrat pourra être résilié dans les conditions prévues à l'article 17-1.

Redevable de la cotisation : selon les indications du Client, les factures sont expédiées :

- soit à l'Adhèrent du Contrat à l'adresse de l'Habitation,
- soit à l'Adhèrent du Contrat à une adresse différente de celle de l'Habitation,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par l'Adhèrent du Contrat.

Dans tous les cas, le ou les titulaires de chaque Contrat restent responsables du complet paiement des factures.

#### 8-3 Modes de paiement

Sauf dans le cas prévu à l'article 8-2.b, le Client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement suivants :

- **Prélèvement automatique (à la date de règlement figurant sur la facture).** Le Client peut demander que le montant de ses factures soit prélevé automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Dans ce cas, le Client doit adresser à EDF une autorisation de prélèvement automatique dûment complétée et signée, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire (RIB), postal (RIP) ou de caisse d'épargne (RICE).

- **TIP, chèque ou espèces.**

Le Client peut changer de mode de paiement en cours de contrat (parmi ceux indiqués ci-avant). Il en informe EDF par tout moyen.

### ARTICLE 9. PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION

#### 9-1 Périmètre d'intervention Électricité

Sont couvertes par les garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ les Pannes d'électricité survenues sur l'Installation électrique intérieure du Client.

Sont exclues du périmètre d'Intervention électricité :

- les Installations électriques nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées, faux plafonds, cloisons),
- les Installations ayant provoqué un déclenchement du disjoncteur suite à l'insuffisance de la puissance souscrite,
- les Installations faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par CONSUEL (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Électricité).

## 9-2 Périmètre d'Intervention Gaz

Sont également couvertes par les garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ les Fuites de gaz survenues sur l'Installation intérieure de gaz du Client, à savoir :

- Fuite de gaz sur les canalisations d'alimentation de gaz,
- Fuite de gaz sur le flexible de raccordement des appareils alimentés en gaz si la date de péremption de celui-ci n'est pas dépassée,
- Fuite de gaz sur les robinets d'arrêt de branchement du gaz et de raccordement des appareils alimentés en gaz.

Sont exclues du périmètre d'Intervention gaz :

- les Fuites de gaz sur l'Installation intérieure de gaz nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées, canalisations noyées dans une dalle ou un plancher, faux plafonds, cloisons, chauffage au sol),
- les Fuites de gaz sur les canalisations d'alimentation de gaz situées à l'extérieur d'une Habitation y compris les canalisations enterrées ou situées dans un jardin ou un terrain privé ou dans des locaux à usage professionnel,
- les Fuites de gaz sur les canalisations d'alimentation de gaz situées dans des parties communes d'immeuble, ou situées en partie privative mais qui sont du ressort d'une copropriété ainsi que les Installations faisant partie du domaine public,
- toute Intervention sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, les chaudières,
- toute Intervention sur les appareils raccordés à l'Installation intérieure de gaz (gazinière).

## ARTICLE 10. MODALITÉS D'INTERVENTION

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences. Dans le cas d'une suspicion de Fuite de gaz, et avant toute Intervention, le Client doit impérativement et immédiatement contacter le n° d'appel Sécurité de son distributeur de gaz, et suivre les recommandations pour la mise en sécurité de son installation. L'Intervention d'AXA Partners ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels elle aurait l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale.

## 10-1 Diagnostic à distance

Le service d'assistance procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès du Client. Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance pourra vérifier que la Panne d'électricité ou la Fuite de gaz décrite par le Client entre bien dans le périmètre d'Intervention défini à l'article 9 ci-dessus. Le service d'assistance guide le Client pour tenter de rétablir l'électricité ou le gaz, ou, à défaut, isoler le secteur de la Panne d'électricité ou de la Fuite de gaz.

## 10-2 Intervention chez le Client

### 10-2.1 Délai d'Intervention

Si le diagnostic reste infructueux, AXA Partners informe le Client dans un délai maximal de deux heures à compter de la fin de la conversation avec le service d'assistance des modalités d'Intervention de l'Électricien ou du Professionnel du gaz.

L'Intervention sera réalisée, sauf cas de Force majeure, dans un délai de quatre heures à compter de la fin de la conversation avec le service d'assistance.

Les informations saisies par le service d'assistance, dont l'heure de fin de la communication, font foi en cas de contestation.

### 10-2.2 Déroulement de l'Intervention

#### a) Descriptif de l'Intervention

L'Électricien/Professionnel du gaz procède à :

- un diagnostic visuel de l'Installation électrique intérieure ou de l'installation intérieure de gaz,
- la recherche de la Panne d'électricité ou de la Fuite de gaz,
- la vérification que la Panne d'électricité ou la Fuite de gaz entre dans le périmètre d'Intervention et que les montants évalués sont pris en charge dans le cadre des garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ. En cas de risque de dépassement du plafond d'Intervention défini à l'article 10-2.2.b, il en informe le Client,
- l'isolement du dysfonctionnement électrique ou de l'appareil électrique défectueux ou l'isolement de la Fuite de gaz.

Lors de l'Intervention, l'Électricien/Professionnel du gaz détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage dans l'Habitation.

**En cas de Panne d'électricité :** Si cela s'avère nécessaire, l'Électricien procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, dans la limite du plafond d'Intervention prévu à l'article 10-2.2.b. Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement les suivantes : fusibles et porte-fusibles, appareillage(s) de base (interrupteur de commande(s), prise(s) monophasée(s), prise(s) triphasée(s) et câbles), disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel, à l'exclusion de toute autre pièce. Le remplacement du matériel se fera au moyen de pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation électrique intérieure. **S'il s'avère que l'Électricien estime que l'état général de l'Installation intérieure**

**électrique ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation intérieure électrique.** De même, s'il s'avère que l'état général de l'Installation ne permet pas à l'Électricien de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.

**En cas de Fuite de gaz :** Si cela s'avère nécessaire, le Professionnel du gaz procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, dans la limite du plafond d'Intervention prévu à l'article 10-2.2.b.

Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture de gaz ou la mise en sécurité des Habitations, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention. Ces pièces dont le remplacement est garanti sont les joints de canalisations intérieures d'alimentation en gaz, les robinets d'arrêt, les flexibles de raccordement à l'exclusion de toute autre pièce.

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées seront remplacées par des pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation intérieure de gaz.

**S'il s'avère que le Professionnel du gaz estime que l'état général de l'installation intérieure de gaz ne peut assurer une sécurité suffisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'installation intérieure de gaz.** Il est précisé que le prestataire peut décider de ne pas intervenir s'il s'avère que l'état général de l'installation ou les conditions d'intervention ne permettent pas au prestataire de procéder à l'intervention en toute sécurité. Pourquoi ces mentions ne figurent pas à l'Article 15 Cas d'impossibilité d'exécuter le service ? Il ne faut pas les répéter à plusieurs reprises dans le texte mais les citer sous forme d'un cas de force majeure contractuel.

#### b) Prise en charge des coûts dans le cadre de l'Intervention : plafond d'Intervention

L'Intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre - est garantie dans la limite de 600 € TTC par Intervention, quel que soit le nombre annuel d'Interventions.

Dans le cas où le coût de l'Intervention dépasserait le plafond de prise en charge indiqué ci-dessus, le montant excédentaire resterait à la charge du Client.

À la fin de chaque Intervention, l'Électricien/Professionnel du gaz facture au Client les montants excédentaires. Le Client s'acquitte directement de cette facture auprès de l'Électricien/Professionnel du gaz.

### 10-2.3 Rédaction du bulletin d'Intervention

L'Intervention donnera lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention signé par le Client, à qui un exemplaire sera remis. L'Intervention débute à compter de l'heure d'arrivée de l'Électricien ou du Professionnel du gaz chez le Client. Le bulletin d'Intervention comportera l'heure d'arrivée et de départ de l'Électricien ou du Professionnel du gaz, la durée d'Intervention, le diagnostic de la Panne d'électricité ou de la Fuite de gaz, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées,

et en cas de Panne électrique ou de Fuite de gaz hors du périmètre d'Intervention, les motifs du refus d'Intervention.

#### 10-2.4 Cas de non-Intervention

S'il apparaît dans l'Habitation que la Panne d'électricité ou que la Fuite de gaz se situe en dehors du périmètre d'Intervention indiqué à l'article 9 des présentes conditions ou relève des exclusions de l'article 11, aucune intervention n'est effectuée par AXA Partners dans le cadre des garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ.

Toutefois, le Client et l'Électricien ou le Professionnel du gaz restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais du Client toute réparation nécessaire. L'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre, et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge du Client qui les réglera directement auprès de l'Électricien ou du Professionnel du gaz.

#### 10-2.5 Garantie de l'Intervention

Le Client bénéficie d'une garantie contractuelle de six mois – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention, uniquement pour les prestations effectuées par l'Électricien ou le Professionnel du gaz dans le cadre d'une Intervention.

Pour mettre en œuvre cette garantie, AXA Partners s'adressera à l'Électricien ou au Professionnel du gaz qui aura effectué l'Intervention afin que l'Électricien ou le Professionnel du gaz remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons liées à l'Intervention.

#### 10-2.6 Garantie d'assistance relogement

En cas de Situation d'urgence consécutive à un dysfonctionnement de l'Installation électrique intérieure ou de l'Installation intérieure de gaz, provoquant un défaut de chauffage ou de gaz et en cas d'impossibilité technique de réparer l'Installation dans la journée, AXA Partners peut prendre en charge les frais d'hébergement à l'hôtel proche de l'Habitation (chambre et petit déjeuner uniquement) pour une durée de deux nuits maximum, à concurrence de 100 € TTC par nuit et par personne résidant dans l'Habitation et par Sinistre.

**Les frais d'acheminement à l'hôtel restent à la charge du Client.**

### ARTICLE 11. INTERVENTIONS HORS DU PÉRIMÈTRE DE GARANTIE

S'il résulte des constatations faites par le Prestataire que l'Intervention n'est pas garantie comme étant hors du périmètre de la garantie ou exclue, l'Assuré reste libre de contracter avec tout autre professionnel et ce sous sa propre responsabilité, pour réaliser à ses frais toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

#### 11-1 Transmission de coordonnées de Prestataires

À la demande de l'Assuré, AXA Partners peut transmettre à l'Assuré les coordonnées de Prestataires spécialisés.

#### 11-2 Analyse de devis

Si le Client en fait la demande, AXA Partners pourra réaliser une analyse technique et tarifaire du devis par rapport aux pratiques du marché local. AXA Partners transmet au Client l'analyse dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la réception du devis par le service d'assistance. Si ce devis ne paraît pas en ligne avec les pratiques du marché local, AXA Partners contacte le professionnel qui l'a réalisé afin de comprendre le détail et la nature des tarifs proposés et essaye de négocier celui-ci à la baisse. Toutefois, l'Intervention d'AXA Partners n'a pas pour objet de vérifier la pertinence des réparations.

AXA Partners ne peut être tenue responsable du non aboutissement de la négociation d'une remise sur un devis présenté.

### ARTICLE 12. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions déjà énumérées à l'article 9, **sont exclus des garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ :**

- les travaux nécessaires à une réalimentation définitive de l'Installation électrique intérieure du Client,
- les travaux de modification portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite),
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de l'Installation électrique intérieure ou de l'Installation intérieure de gaz,
- les Pannes d'électricité ou les Fuites de gaz causées ou provoquées intentionnellement par le Client ou avec sa complicité,
- les Pannes d'électricité ou les Fuites de gaz causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982,
- les Pannes d'électricité ou les Fuites de gaz couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),
- les Pannes ou interruptions de fourniture d'électricité ou de gaz et tous dysfonctionnements imputables à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité ou de gaz,
- les Interventions sur les Installations dont l'état général ou la vétusté ne permet pas d'assurer une sécurité suffisante,
- les Pannes d'électricité ou les Fuites de gaz répétitives causées par une non-remise en état de l'Installation électrique ou de l'Installation intérieure de gaz suite à la première Intervention,
- une troisième demande d'Intervention d'Électricien ou de Professionnel de gaz suite à l'absence du Client lors des deux premiers passages de l'Électricien ou du Professionnel du gaz dans le délai d'Intervention.

**Ne seront pas pris en charge au titre des garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ :**

- les frais engagés par le Client ou toute autre personne,
- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que l'Électricien ou le Professionnel de gaz missionné par AXA Partners,
- les frais afférents aux pièces non couvertes.

### ARTICLE 13. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client s'engage à informer EDF en cas de changement d'adresse de l'Habitation. Le Client est responsable du paiement des cotisations.

Le Client s'engage à donner toutes les informations nécessaires au bon diagnostic à distance.

Le Client s'engage également à être présent dans l'Habitation lors de l'arrivée de l'Électricien, ou du Professionnel du gaz et pendant la durée de l'Intervention.

Le Client s'engage à signer le bulletin d'Intervention à l'issue de l'Intervention.

Le Client s'engage à obtenir l'accord préalable d'AXA Partners avant de prendre toute initiative ou de prévoir toute dépense et à se conformer aux solutions préconisées par AXA Partners.

### ARTICLE 14. RESPONSABILITÉ DE L'ASSISTEUR

La responsabilité d'AXA Partners ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- non-respect par le Client des engagements mentionnés à l'article 13,
- mauvais fonctionnement de la ligne téléphonique du Client lorsque ce dernier tente de joindre le service d'assistance prévu dans le cadre des garanties du SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ,
- vétusté et utilisation de l'Installation électrique intérieure ou de l'Installation intérieure de gaz non-conforme à ses caractéristiques techniques, y compris en cas d'Intervention sur tout ou partie de celle-ci effectuée par l'Électricien ou le Professionnel du gaz missionné par AXA Partners,
- défaut du dispositif de protection ou protection inefficace contre les risques de surtension,
- Force majeure ou tout autre événement cité à l'article 15.

### ARTICLE 15. CAS D'IMPOSSIBILITÉ D'EXÉCUTER

Sont des cas d'impossibilité d'exécution des garanties prévues aux garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ, libérant AXA Partners de son obligation de fournir lesdites garanties, les situations de grève, explosions, émeutes, mouvements populaires, restrictions à la libre circulation ou au déplacement en toute sécurité de l'Électricien ou du Professionnel du gaz, sabotages, terrorisme, guerre civile ou étrangère, catastrophes naturelles, conséquence des effets d'une source de radioactivité ou tout cas de Force majeure entraînant un nombre d'appels exceptionnel.

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, AXA Partners est conduite à demander des informations au Client. Ces informations étant nécessaires à la mise en œuvre des garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ, si le Client refusait de les donner, AXA Partners pourrait être dans l'impossibilité d'exécuter les garanties ou conduite à rendre un service d'une qualité moindre.

## ARTICLE 16. NON-RESPECT DU DÉLAI D'INTERVENTION

En cas de non-respect du délai d'Intervention précisé au 10-2.1 des présentes conditions, AXA Partners indemnise le Client d'un montant forfaitaire et définitif de deux mois de cotisation mensuelle définie à l'article 8 des présentes conditions d'adhésion. Le Client renonce à tout recours complémentaire.

AXA Partners et L'Électricien/Professionnel du gaz ne peuvent être tenues pour responsable du non-respect du délai d'Intervention indiqué au 10-2.1 des présentes dans les cas suivants :

- restrictions à la circulation occasionnelle (travaux sur la voie publique, accident de la circulation, déviations obligatoires, manifestations...),
- Habitation située dans une zone à accès réglementé,
- événements climatiques tels que chutes de neige abondantes ou orages rendant la circulation des véhicules dangereuse.

En cas d'absence du Client lors du passage de l'Électricien ou du Professionnel du gaz dans le délai d'Intervention un second rendez-vous sera proposé au Client moyennant un forfait déplacement de 30 € TTC à la charge du Client.

## ARTICLE 17. RÉSILIATION

### 17-1 Résiliation par EDF

EDF s'engage à ne pas résilier l'adhésion pendant sa première année d'exécution. Au-delà de la première année d'exécution, EDF pourra résilier l'adhésion à chaque échéance contractuelle, par courrier simple à l'Adhérent, moyennant le respect d'un préavis de 60 jours calendaires.

Par exception, EDF pourra résilier l'adhésion avant échéance dans les cas suivants :

- changement d'adresse de l'Adhérent,
- résiliation de la Convention d'assistance collective et dans l'hypothèse où aucune convention d'assistance collective ayant le même objet ne viendrait la remplacer,
- non-paiement de la cotisation : l'adhésion pourra être résiliée après mise en demeure adressée à l'Adhérent par lettre restée sans effet de 40 jours après la date de mise en demeure.

### 17-2 Résiliation par l'Adhérent

À l'issue de la première année d'adhésion l'Adhérent peut résilier son adhésion à tout moment :

- en adressant à EDF un courrier simple avec avis de réception à l'adresse mentionnée sur son courrier de demande d'adhésion ou sur sa dernière facture,
- par appel téléphonique au numéro figurant sur sa facture EDF.

Par exception à l'alinéa précédent, l'Adhérent peut pendant la première année d'adhésion, résilier son adhésion à tout moment dans les cas suivants :

- changement d'adresse de l'Adhérent,
- cas de non-acceptation d'une modification des conditions d'adhésion ou de prix, telle que définie dans l'article 18.

Dans tous les cas, l'Adhérent reste redevable des éventuelles cotisations dues jusqu'à la date d'effet de résiliation du contrat qui

interviendra à la prochaine échéance mensuelle suivant la date de réception de la demande de résiliation par EDF.

La résiliation prend alors effet à la prochaine échéance mensuelle.

## ARTICLE 18. MODIFICATION DES CONDITIONS D'ADHÉSION ET DE PRIX

EDF informera par écrit le Client de toute modification, concernant le prix et/ou les présentes conditions d'adhésion, moyennant un préavis de 45 jours, avant son entrée en vigueur. En cas de refus, le Client peut résilier son adhésion en avisant EDF par courrier dans un délai de 30 jours suivant la date d'émission du courrier d'information.

## ARTICLE 19. CESSIION – TRANSFERT DE GARANTIES

Le bénéfice de l'adhésion à la Convention d'assistance collective n'est pas cessible par le Client.

En cas de résiliation de la Convention d'assistance collective souscrite auprès d'AXA Partners, EDF informerait le Client par écrit si les garanties étaient transférées à un nouvel assureur.

## ARTICLE 20. INFORMATIONS SUR L'UTILISATION DE VOS DONNEES PERSONNELLES :

AXA Partners, EDF Assurances et EDF, en qualité de responsables conjoints du traitement des données personnelles, prennent les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel qu'elles détiennent ou qu'elles traitent dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ainsi qu'à gérer le secret des correspondances dans le respect des lois et règlements.

Les informations recueillies dans le cadre de l'adhésion ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier des garanties SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ. Ces informations seront utilisées par EDF et EDF Assurances dans le cadre des garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ et de la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement) et elles seront conservées pendant la durée de la relation contractuelle.

De même, les informations recueillies par AXA Partners auprès du Client sont nécessaires au bon déroulement du dépannage, qu'il soit téléphonique ou in situ. Ces informations sont uniquement réservées aux services d'AXA Partners en charge de son contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'AXA Partners. AXA Partners se réserve également la possibilité d'utiliser les données personnelles du Client à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

AXA Partners 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 Partners met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 Juin 2011.

Les données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude que la CNIL a autorisé AXA Partners à mettre en œuvre conformément à l'autorisation unique en date du 17 Juillet 2014; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA Partners peut être amenée à communiquer certaines de ces données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

Conformément à la réglementation « informatique et libertés », le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de portabilité et de suppression des informations le concernant en écrivant, en fonction de l'objet de sa demande :

- Vous pouvez écrire au délégué à la protection des données d'AXA Partners pour exercer vos droits par email ([dpo.axapartners-france@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartners-france@axa-assistance.com)) ou par courrier (AXA Partners - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon). En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL. Pour plus d'informations, consultez [axa-assistance.fr](http://axa-assistance.fr).
- ou à l'entité EDF qui gère son contrat et dont les coordonnées figurent sur les factures adressées au Client. Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données d'EDF à l'adresse suivante: Tour EDF – 20, Place de la Défense – 92050 Paris – La Défense Cedex, ou par courrier électronique à l'adresse « [informatique-et-libertes@edf.fr](mailto:informatique-et-libertes@edf.fr) ».

Enfin, le Client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le Client autorise AXA Partners à transmettre à EDF et à EDF Assurances totalement ou partiellement des données personnelles le concernant, dans le but d'offrir au Client la meilleure qualité possible et de satisfaire au mieux la demande du Client. Par ailleurs, les Clients sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec AXA Partners pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels.

## ARTICLE 21. RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION – LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS

- **En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, 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 Partners - Service Gestion Relation Clientèle

6, rue André Gide  
92320 Châtillon

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

Axa Partners 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.

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et 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 à l'Assuré pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet. La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant :

[www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte\\_V2.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf)

Les conditions d'adhésion sont établies en langue française. Le droit applicable des garanties du service SOLUTION DÉPANNAGE CONFIANCE - OPTION ÉLECTRICITÉ & GAZ tant pour son interprétation que pour son exécution, est le droit français.

## ARTICLE 22. PRESCRIPTION

Conformément à l'article L114-1 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 visée 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 23. SANCTION EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE OU NON INTENTIONNELLE

### - FAUSSE DÉCLARATION DES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DU RISQUE

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou connus du Souscripteur l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du Contrat, les cotisations déjà payées demeurant alors acquises à AXA Partners (Articles L113-8 et L113-9 du Code des assurances).

### - FAUSSE DÉCLARATION DES ÉLÉMENTS 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.

## ARTICLE 24. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

AXA Assistance France Assurances et EDF Assurances sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.



AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES (AXA Partners), société anonyme de droit français au capital de 24099560,20 euros, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451392724 et dont le siège social est situé 6, rue André Gide - 92320 Châtillon



EDF SA  
22-30 avenue de Wagram  
75382 Paris Cedex 08 - France  
Capital de 1 619 338 374 euros  
552 081 317 R.C.S. Paris

[www.edf.fr](http://www.edf.fr)

Direction Commerce

Tour EDF  
20, place de La Défense  
92050 Paris La Défense cedex

Origine 2020 de l'électricité fournie par EDF :  
74,5 % nucléaire, 7,2 % hydraulique, 9,9 % autres énergies renouvelables  
0,4 % fioul, 7,7 % gaz, 0,3 % charbon.  
Origine 2020 de l'électricité vendue par EDF et indicateurs d'impact environnemental sur [www.edf.fr](http://www.edf.fr)

L'énergie est notre avenir, économisons-la !