

# CONDITIONS D'ADHÉSION

## À la convention d'assistance collective n° PL3 « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ »

En vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019

### PRÉAMBULE

Le présent document constitue les Conditions d'Adhésion à la Convention d'assistance collective « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » numéro PL3 souscrite pour le compte de ses Clients par EDF, S.A. au capital de 1 505 133 838 €, RCS Paris 552 081 317, 22-30 avenue de Wagram - 75008 Paris, immatriculée à l'ORIAS en qualité de Mandataire d'Assurance sous le numéro 07 025 771 (consultable sur le site [www.orias.fr](http://www.orias.fr)), auprès d'Europ Assistance, SA au capital de 35 402 786 €, entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405 - 1, promenade de la Bonnette 92230 Gennevilliers. Le présent document reprend les principales dispositions de cette Convention d'assistance collective.

Le service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » consiste, en cas de Panne d'électricité survenue dans l'Installation électrique intérieure ou de Panne de Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude, ou de Fuite de gaz sur l'Installation de gaz intérieure, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone, 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 1<sup>ER</sup> : OBJET

Le présent document a pour objet de décrire les droits et obligations d'Europ Assistance, d'EDF et du Client, défini ci-après.

### ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

#### • ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ :

L'ensemble des prestations d'assistance décrites dans les présentes Conditions d'Adhésion.

#### • Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude :

Désigne le chauffe-eau / ballon d'eau chaude électrique ou à gaz, à usage professionnel, de moins de 15 ans d'âge, situé dans le Lieu d'intervention.

#### • Chaudière :

Désigne la Chaudière électrique ou à gaz de moins de 15 ans d'âge, à usage professionnel, située dans le Lieu d'intervention et accessible.

Pour toute demande d'Intervention, le Client devra pouvoir justifier de la réalisation effective, dans les 12 derniers mois, de la visite d'entretien annuel obligatoire et, pour les Chaudières à gaz, du ramonage annuel du conduit de fumée, par un technicien qualifié.

#### • Chauffagiste / Professionnel du gaz :

Professionnel intervenant dans le domaine du chauffage ou bien dans le domaine du gaz auquel Europ Assistance S.A fait appel pour intervenir sur le Lieu d'intervention.

#### • Client :

Signifie toute personne physique ou morale titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité en vigueur, d'une puissance inférieure ou égale à 240 kVA et/ ou d'un contrat de fourniture de gaz natu-

rel en vigueur pour une consommation annuelle inférieure ou égale 300 000 kWh ayant adhéré à la Convention d'assistance collective permettant de bénéficier du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » pour les besoins de son activité professionnelle et en rapport direct avec celle-ci.

#### • Contrat :

Comprend les présentes conditions d'adhésion et les conditions particulières d'assistance et leurs éventuelles annexes ainsi que leurs avenants.

#### • Convention d'assistance collective :

Signifie la convention qu'EDF a souscrite en son nom auprès d'Europ Assistance pour le compte des clients professionnels et qui permet au Client de bénéficier du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ ».

#### • Électricien :

Entreprise intervenant dans le domaine de l'électricité, à laquelle Europ Assistance France fait appel pour intervenir sur le Lieu d'intervention.

#### • Fuite de gaz :

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

#### • Installation électrique intérieure :

Installation individuelle privative d'électricité du Client située au Lieu d'intervention et destinée à un usage professionnel. Le point limite de l'installation individuelle privative d'électricité du Client où le service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » est assuré 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 de gaz intérieure :

Installation individuelle privative de gaz du Client située dans le Lieu d'intervention et destinée à un usage professionnel. Le point limite de l'Installation individuelle privative de gaz du Client où le « Service ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » est assuré se situe en aval de la vanne d'arrêt général extérieure ou, dans le cas des Lieux d'intervention 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 ou un Chauffagiste / Professionnel du gaz se rend sur le Lieu d'intervention pour effectuer un diagnostic portant sur une Panne d'électricité, sur une Panne de Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude, 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.

#### • Lieu d'intervention :

Local à usage professionnel, dont l'adresse indiquée par le Client lors de l'adhésion et mentionnée sur les conditions particulières d'assistance sera le

lieu où sera effectuée l'Intervention. Cette adresse doit être identique pendant toute la durée de l'adhésion. Ce Lieu d'intervention doit obligatoirement être situé dans la Zone de couverture, à une adresse identique à celle où le Client exerce son activité professionnelle et qui est indiquée sur le contrat de fourniture d'électricité, et être desservi par une voie carrossable. N'est pas un Lieu d'intervention et ne peut faire l'objet d'une adhésion à la Convention d'assistance collective toute partie commune d'immeubles ainsi que toute installation faisant partie du domaine public. Chaque adhésion ne peut concerner qu'un unique Lieu d'intervention, dont l'adresse ne peut pas être modifiée.

#### • Panne d'électricité :

Dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure provoquant une interruption de fourniture en électricité.

#### • Panne de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude :

Désigne le dysfonctionnement interne de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude provoquant l'interruption de son fonctionnement ou son fonctionnement non sécurisé.

#### • Zone de couverture :

France métropolitaine (hors Corse).

### ARTICLE 3 : MANDAT

Il est précisé au Client qu'Europ Assistance a donné mandat à EDF pour :

- présenter le Contrat « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » conformément aux termes des titres I et II du Livre V du Code des Assurances,
- recueillir l'adhésion du Client à la Convention d'assistance collective,
- adresser au Client les conditions particulières d'assistance,
- facturer les cotisations afférentes au Service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » et en assurer le recouvrement,
- procéder à tout envoi de courrier relatif à l'exécution des présentes conditions et notamment le courrier relatif à la résiliation éventuelle de l'adhésion du Client,
- répondre par téléphone à toute question du Client relative à son adhésion (prise d'effet, résiliation, modification...).

### ARTICLE 4 : CONDITIONS POUR BÉNÉFICIER DU SERVICE « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ »

Pour bénéficier du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ », il faut :

- être Client exerçant une activité professionnelle dans le Lieu d'Intervention,
- avoir adhéré, pour le Lieu d'intervention, à la Convention d'assistance collective « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ ».

### ARTICLE 5 : ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DE L'ADHÉSION

L'adhésion prend effet à la date mentionnée sur les conditions particulières d'assistance adressées au Client. Cependant, les garanties ne pourront être

acquises qu'au-delà d'un **décal de carence de 5 jours calendaires** suivant la date d'effet ci-dessus. La période initiale de l'adhésion est de un an à compter de sa date de prise d'effet. Elle se renouvelle par tacite reconduction pour une durée indéterminée, sauf résiliation effectuée dans les cas prévus à l'article 14 des Conditions d'Adhésion.

## ARTICLE 6 : MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ »

Europ Assistance met en place un service d'assistance téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Pour bénéficiaire du télédiagnostic ou de l'intervention d'un Électricien ou d'un Chauffagiste / Professionnel du gaz, dans le cadre du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ », le Client devra :

- appeler au numéro de téléphone suivant : **09 69 39 01 25** (numéro non surtaxé ; le coût de l'appel est à la charge du Client).
- obtenir l'accord préalable d'Europ Assistance avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- se conformer aux solutions préconisées par Europ Assistance.

## ARTICLE 7 : MONTANT ET PAIEMENT DES COTISATIONS

### 7.1 Montant :

Le montant de la cotisation mensuelle HT permettant au Client de bénéficier du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ », est indiqué sur les conditions particulières d'assistance et, conformément à l'article 3 des présentes conditions, sur la facture émise par EDF.

Il pourra être révisé dans les conditions prévues à l'article 15 des présentes Conditions d'Adhésion. En cas de résiliation telle que prévue à l'article 14, tout mois commencé est dû dans son intégralité.

### 7.2 Paiement de la cotisation :

**a) Dans le cas d'un Client bénéficiaire 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 du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ », ou, si le Client a opté pour la mensualisation, lors de la facture de régularisation portant le libellé « ASSISTANCE DÉPANNAGE 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) Dans le cas d'un Client n'ayant pas de contrat de fourniture d'énergie avec EDF**, une facture portant le libellé « ASSISTANCE DÉPANNAGE 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 dans les dix jours suivant cette date, EDF pourra adresser une mise en demeure au Client. Si dans les 30 jours suivant l'envoi de la mise en demeure, la cotisation reste impayée, EDF 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 par EDF dans les conditions prévues à l'article 14.2.

- Responsabilité du paiement. Selon les indications du Client, les factures sont expédiées :
  - soit au(x) titulaire(s) du Contrat à l'adresse du Lieu d'intervention,
  - soit au(x) titulaire(s) du Contrat à une adresse différente de celle du Lieu d'intervention,
  - soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) titulaire(s) du Contrat.

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

### 7.3 Modes de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement suivants :

- Prélèvement SEPA (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 ou chèque.

**Les rejets de prélèvement automatique, de TIP ou de chèque pourront donner lieu à la facturation de frais conformément au catalogue des services disponible sur le site [www.edf.fr](http://www.edf.fr) ou sur simple demande auprès d'EDF.**

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 8 : CONDITIONS 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'Europ Assistance 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.**

### 8.1 Périmètre d'intervention électricité / chauffage :

Sont couvertes par le service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » les Pannes d'électricité survenues sur l'installation électrique intérieure du Client ou les Pannes de Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude survenues dans le Lieu d'intervention.

**Outre les exclusions décrites à l'article 9 ci-après, sont exclues du périmètre d'intervention :**

- 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 pannes électriques situées à l'extérieur du Lieu d'intervention, y compris les dépendances, granges et fermes,
- 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,

- les installations non conformes au regard du décret du 14 novembre 1988 sur la sécurité des installations électriques pour les entreprises (installations non raccordées à un réseau de terre),
- le local dont le rapport de vérification périodique obligatoire n'est pas vierge de tout risque électrique important selon décret n° 88-1056 du 14 novembre 1988 et ses arrêtés d'application,
- les Chaudières n'ayant pas fait l'objet, dans les 12 derniers mois précédant la demande d'intervention, de la visite d'entretien annuel obligatoire et, pour les Chaudières à gaz, celles n'ayant pas fait l'objet du ramonage annuel du conduit de fumée par un technicien qualifié,
- la vidange et/ou le déplacement de la Chaudière,
- les pannes de Chaudière liées à l'absence d'approvisionnement en gaz ou en électricité ou à l'embouage et/ou l'entartrage de la Chaudière,
- les pannes de Chaudière consécutives au gel, à la foudre ou aux surtensions,
- les pannes de Chaudière liées à l'utilisation d'un gaz de nature ou de pression inappropriée,
- le thermostat d'ambiance de la Chaudière,
- toute intervention sur les éléments de carrosserie de la Chaudière, le châssis, le dossier.

### 8.2 Périmètre d'intervention gaz :

Sont couvertes par le « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » les Fuites de gaz survenues sur l'installation de gaz intérieure 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.

**Outre les exclusions décrites à l'article 9 ci-après, sont exclues du périmètre d'intervention Gaz :**

- les Fuites de gaz sur l'installation de gaz intérieure 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 du Lieu d'intervention y compris les canalisations enterrées ou situées dans un jardin ou un terrain privé,
- les Fuites de gaz sur les canalisations d'alimentation de gaz situées dans des parties communes d'immeuble, ou situés en partie privative mais qui sont du ressort d'une copropriété ainsi que les installations faisant partie du domaine public,
- toute intervention sur les appareils raccordés à l'installation de gaz intérieure (gazinière,...).

### 8.3 Télédiagnostic :

Le service d'assistance téléphonique procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès du Client. Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance téléphonique pourra vérifier que la Panne d'électricité ou la Panne de la Chaudière ou du Chauffe-eau

/ Ballon d'eau chaude ou la Fuite de gaz, décrit par le Client entre bien dans le périmètre d'intervention défini au 8.1 et 8.2.

Le service d'assistance téléphonique guide le Client notamment :

- pour tenter de rétablir l'électricité ou à défaut, isoler le secteur de la Panne.

#### 8.4 Intervention chez le Client :

##### 8.4.1 Délai d'Intervention en urgence et Intervention différée

###### a) Délai d'Intervention en urgence

À la suite du télédiagnostic, si la Panne de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude ou si la Fuite de gaz entre bien dans le périmètre d'intervention, Europ Assistance fait intervenir un Chauffagiste / Professionnel du gaz.

En cas de Panne d'électricité, si le dépannage à distance reste infructueux, et si l'événement entre bien dans le périmètre d'intervention, Europ Assistance fait intervenir un Électricien.

L'Électricien interviendra dans un délai maximal de deux heures et le Chauffagiste / Professionnel du Gaz dans un délai maximal de 3 heures à compter de la fin de la communication téléphonique avec le service d'assistance téléphonique. Les informations saisies par le service d'assistance téléphonique (dont l'heure de fin de la communication téléphonique) feront foi en cas de contestation.

###### b) Intervention différée

Par exception, et si le Client en fait la demande, Europ Assistance et le Client peuvent se mettre d'accord pour différer l'heure de début d'intervention de l'Électricien au-delà du délai de deux heures ou du Chauffagiste / Professionnel du gaz au-delà du délai de 3 heures. Dans ce cas, Europ Assistance conviendra avec le Client de la date et d'un créneau horaire de deux heures à l'intérieur duquel l'intervention pourra avoir lieu. Les informations saisies par le service d'assistance téléphonique (dont la date et le créneau horaire) feront foi en cas de contestation.

##### 8.4.2 Déroulement de l'Intervention

###### a) Descriptif de l'Intervention

L'Électricien ou le Chauffagiste / Professionnel du gaz procède à :

- un diagnostic visuel de l'Installation intérieure électrique ou de gaz ou de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude,
- la recherche de la Panne d'électricité ou de la Panne de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude ou de la nature de la Fuite de gaz,
- la vérification que la Panne d'électricité ou de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude ou la Fuite de gaz, entre dans le périmètre d'intervention, et que les montants évalués sont pris en charge dans le cadre du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ ». En cas de risque de dépassement, il en informe le Client,
- et soit à l'isolement du dysfonctionnement ou à l'isolement de l'appareil électrique défectueux, pour les Pannes d'électricité, soit au dépannage de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude.
- En cas de Fuite de gaz, le Professionnel du gaz n'interviendra qu'une fois que l'arrivée du gaz aura été coupée par les services compétents.

Lors de l'Intervention, l'Électricien ou le Chauffagiste / Professionnel du gaz détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage urgent sur le Lieu d'intervention.

**En cas de Panne d'électricité**, si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, **dans les limites des périmètres définis au 8.1 du présent document, et dans la limite des conditions financières prévues à l'article 8.4.2.b).**

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage en urgence sont exclusivement les suivantes : fusibles et porte fusibles, appareillage(s) de base (interrupteur de commande(s), prise(s) monophasée(s) et câbles), disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel.

**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 les limites des périmètres définis au 8.2 du présent document, et dans la limite des conditions financières prévues à l'article 8.4.2.b).**

Le Professionnel du gaz procède au remplacement de la section de la canalisation ou au remplacement de l'élément de l'installation à l'origine de la Fuite de gaz ou nécessaire à sa réparation à l'exclusion de toute autre section ou élément.

Dans tous les cas, le remplacement du matériel se fera au moyen de pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation intérieure électrique ou de gaz intérieure ou avec la Chaudière ou le Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude.

**S'il s'avère que l'Électricien / le Professionnel du gaz ou le Chauffagiste estime que l'état général de l'Installation électrique ou de gaz intérieure ou de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation électrique ou de gaz intérieure ou de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude.**

**De même, s'il s'avère que l'état général de l'Installation ou les conditions d'intervention ne lui permettent pas de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.**

###### b/ Modalités financières de prise en charge des coûts dans le cadre de l'Intervention

Les coûts découlant de l'Intervention de l'Électricien ou du Chauffagiste / Professionnel du gaz, à savoir :

- les frais de déplacement,
- les frais de main-d'œuvre du dépannage en urgence,
- les coûts des pièces, listées au 8.4.2.a) pour les Pannes d'électricité et les Fuites de gaz, Pannes de Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude ou de Chaudière strictement nécessaires au dépannage en urgence effectué dans le cadre de l'Intervention, sont pris en charge par Europ Assistance à hauteur de 600 € TTC par intervention.

###### c/ Montants restant dus par le Client

Si l'intervention dépasse les 600 € TTC, l'Électricien ou le Chauffagiste / Professionnel du gaz réalise un devis que le Client peut accepter ou refuser. Pour chaque Intervention, le Client reste redevable du montant dépassant les 600 € TTC. À la fin de chaque intervention, l'Électricien ou le Chauffagiste / Professionnel du gaz facture au Client ces montants. Le Client s'acquiesce directement de cette facture auprès de l'Électricien ou du Chauffagiste / Professionnel du gaz.

##### 8.4.3 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 Chauffagiste / Professionnel du gaz chez le Client. Le bulletin d'intervention comportera l'heure d'arrivée et de départ de l'Électricien ou du Chauffagiste / Professionnel du gaz, la durée d'intervention, le diagnostic de la Panne 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 ou de Fuite de gaz hors du

périmètre d'intervention, les motifs du refus d'Intervention.

##### 8.4.4 Cas de non-intervention

###### a) Pannes ou Fuite de gaz hors-périmètre

S'il apparaît sur le Lieu d'intervention, que la Panne ou la Fuite de gaz se situe en dehors du périmètre d'intervention indiqué aux articles 8.1 et 8.2 des présentes conditions, ou relève des exclusions de l'article 9, aucune Intervention n'est effectuée dans le cadre du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ ».

Néanmoins, le Client reste libre de contracter, sous sa propre responsabilité, directement avec l'Électricien ou le Chauffagiste / Professionnel du gaz pour faire exécuter à ses frais, 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 Chauffagiste / Professionnel du gaz.

###### b) Arrêt de la fourniture d'énergie

Le Client accepte qu'aucune prestation ne soit effectuée si la panne ou la Fuite de gaz, est survenue sur le réseau public d'électricité ou de gaz et plus généralement si elle n'a pas pour origine l'Installation électrique ou de gaz intérieure ou la Chaudière ou le Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude. L'Électricien / Chauffagiste / Professionnel du gaz indique les raisons sur le bulletin d'intervention. Enfin, aucune Intervention sur l'Installation électrique intérieure ou sur la Chaudière ou le Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude dans le cadre du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » ne sera effectuée en cas d'interruption de fourniture du Client en énergie électrique ou en gaz dans le cas d'une coupure ou dans le cas d'un Client bénéficiant d'un compteur à carte et ne l'ayant pas rechargé suffisamment.

##### 8.5 Garantie contractuelle :

Les travaux réalisés dans le cadre d'une Intervention sont garantis pour une durée d'un an – déplacement, pièces et main-d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention, uniquement pour les prestations effectuées par l'Électricien ou le Chauffagiste / Professionnel du gaz dans le cadre d'une Intervention. Cette garantie est accordée par l'Électricien ou le Chauffagiste / Professionnel du gaz intervenant sur demande d'Europ Assistance. En cas de malfaçons liées à l'Intervention, Europ Assistance prendra contact avec l'Électricien ou le Chauffagiste / Professionnel du gaz afin que ce dernier remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons qui auront été constatées. À défaut Europ Assistance s'engage à faire intervenir un autre Électricien ou un autre Chauffagiste / Professionnel du gaz.

##### ARTICLE 9 : EXCLUSIONS

**Ne sont pas couverts par le service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » :**

- le dysfonctionnement ou la panne relevant de la garantie légale des vices cachés (article 1641 et suivants du Code civil),
- le dysfonctionnement ou la panne relevant de la garantie légale de conformité (article L211-1 et suivants du Code de la consommation),
- tous les travaux nécessaires à une réalisation 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 ou de gaz intérieure,

- la réparation des appareils électriques autres que la Chaudière, Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude électrique,
- la réparation des appareils électroniques ou électroménagers,
- les pannes électriques ou les pannes de Chaudière, Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude ou les Fuites de gaz, causées ou provoquées intentionnellement par le Client ou avec sa complicité,
- les pannes électriques ou les pannes de Chaudière, Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude 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 électriques 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 imputables à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité,
- les interruptions de fourniture d'électricité ou de gaz consécutives à un non-paiement des factures d'électricité ou de gaz,
- les pannes causées par une non-remise en état de l'installation électrique ou de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude suite à la première intervention,
- une troisième demande d'intervention de l'Électricien ou du Chauffagiste / Professionnel du gaz suite à l'absence du Client lors des deux premiers passages de l'Électricien ou du Chauffagiste Professionnel du gaz dans le délai d'intervention,
- la réparation des appareils de climatisation et pompes à chaleur,
- les pannes électriques ou de Chaudière ou de Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude ou les Fuites de gaz, survenues avant la date d'effet de l'adhésion,
- les Pannes d'électricité ou de Chaudière ou de Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude ou les Fuites de gaz survenues avant la fin du délai de carence.

Ne seront pas pris en charge au titre du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE 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 Chauffagiste / Professionnel du gaz missionné par Europ Assistance,
- les frais afférents aux pièces non couvertes,
- les éventuels dommages rendus nécessaires pour assurer le dépannage électrique, le dépannage de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude ou pour réparer la Fuite de gaz.

#### ARTICLE 10 : ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client s'engage à informer EDF en cas de changement d'adresse du Lieu d'Intervention.

Le Client est responsable du paiement des cotisations et des montants restant à sa charge. Le Client s'engage préalablement et pendant l'intervention, à respecter toutes les dispositions légales et réglementaires en vigueur et plus particulièrement celles prévues en matière d'hygiène et de sécurité par les articles R.237-1 et suivants du code du travail. Le Client s'engage également à être présent sur le Lieu d'intervention lors de l'arrivée de l'Électricien ou le Chauffagiste / Professionnel du gaz.

#### ARTICLE 11 : RESPONSABILITÉ D'EUROP ASSISTANCE

Dans le cas où la responsabilité d'Europ Assistance pourrait être mise en cause, Europ Assistance appellerait en garantie l'Électricien ou le Chauffagiste / Professionnel du gaz, celui-ci restant seul responsable de ses Interventions.

Toute mise en cause de responsabilité d'Europ Assistance sera limitée à la réparation des seuls dommages matériels directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices financiers, les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation, de chiffre d'affaires et de données.

La responsabilité d'Europ Assistance ne saurait notamment être engagée dans les cas suivants :

- non-respect par le Client des engagements mentionnés à l'article 10,
- mauvaise utilisation par le Client et/ou par ses préposés du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ »,
- mauvais fonctionnement de la ligne téléphonique du Client lorsque ce dernier tente de joindre le service d'assistance téléphonique prévu dans le cadre du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ »,
- non-conformité de l'Installation intérieure électrique ou de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude ou de l'Installation de gaz intérieure aux normes en vigueur,
- défaut du dispositif de protection ou protection inefficace contre les risques de surtension,
- force majeure ou tout autre événement cité à l'article 12.

En tout état de cause, Europ Assistance reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ ».

#### ARTICLE 12 : CAS D'IMPOSSIBILITÉ D'EXÉCUTER LE SERVICE

Sont des cas d'impossibilité d'exécution du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ », libérant Europ Assistance de son obligation de fournir ledit Service, les situations de grève, explosions, émeutes, mouvements populaires, restrictions à la libre circulation ou au déplacement en toute sécurité de l'Électricien ou du Chauffagiste / Professionnel du gaz, sabotages, terrorisme, guerre civile ou étranger, catastrophes naturelles, conséquence des effets d'une source de radioactivité ou tout autre événement extérieur exceptionnel entraînant un nombre d'appels exceptionnels.

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, Europ Assistance est conduite à demander des informations au Client. Ces informations étant nécessaires à la mise en œuvre du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ », si le Client refusait de les donner, Europ Assistance pourra être dans l'impossibilité d'exécuter le service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » ou conduite à rendre un service d'une qualité moindre.

#### ARTICLE 13 : INDEMNITÉ EN CAS DE NON RESPECT DU DÉLAI D'INTERVENTION OU DU CRÉNEAU HORAIRE

En cas d'intervention de l'Électricien ou du Chauffagiste / Professionnel du gaz dans un délai de plus de 24h à compter de la date de rendez-vous convenue entre le Client et Europ Assistance pour cette intervention, Europ Assistance verse au Client un montant forfaitaire et définitif de 1 000 € ; le Client renonce à tout recours complémentaire.

Toutefois, Europ Assistance et l'Électricien ou le Chauffagiste / Professionnel du gaz ne peuvent être tenus pour responsables du non-respect du délai d'intervention ou du créneau horaire indiqué au 8.4.1 des présentes dans les cas suivants :

- en cas de force majeure (tout événement de nature imprévisible, irrésistible et extérieur à Europ Assistance et l'Électricien ou le Chauffagiste / Professionnel du gaz)
- en cas d'événement susceptible d'empêcher la libre circulation des véhicules (pénuries d'essence, grèves ou blocus routiers) ou de provoquer une restriction occasionnelle de la circulation (travaux sur la voie publique, accident de la circulation, déviations obligatoires...),
- lorsque le lieu d'intervention est situé dans une zone à accès réglementé,
- en cas d'événements climatiques tels que chutes de neige abondantes ou orages rendant la circulation des véhicules dangereuse ou le trafic exceptionnellement dense,

Dans ces cas, le montant forfaitaire susvisé ne sera pas dû.

Le Client devra, sous peine de déchéance, adresser sa demande par courrier postal dans les 7 jours calendaires à compter de l'événement (le cachet de la poste faisant foi), à l'adresse suivante :

**Europ Assistance**  
**Service Remontées Clients**  
**1 promenade de la Bonnette**  
**92633 Gennevilliers Cedex**

#### ARTICLE 14 : RÉSILIATION

Conformément à l'article 3 du présent document, Europ Assistance donne mandat à EDF pour procéder aux opérations de résiliation et adresser à ce titre au Client tout courrier relatif à la résiliation.

##### 14.1. Principes généraux :

Conformément à l'article 5 du présent document et sauf cas spécifiques prévus à l'article 14.2, l'adhésion est souscrite pour une période minimale d'un an. Si l'une des parties ne souhaite pas poursuivre l'adhésion au-delà de cette période d'un an, elle doit en informer l'autre partie par lettre au moins 2 mois (article L113-12) avant l'expiration de cette période. Au-delà de cette période initiale d'un an, les parties peuvent mettre fin à l'adhésion à tout moment, pour quelque motif que ce soit, moyennant l'envoi à l'autre partie d'une lettre, avec un préavis de trente jours.

##### 14.2. Cas spécifiques :

Nonobstant les dispositions de l'article 14.1, il pourra être mis fin à l'adhésion à tout moment dans les cas suivants :

##### Par le Client :

- en cas de déménagement ou changement d'adresse du Lieu d'Intervention ou de cessation d'activité, la résiliation de l'adhésion intervient de plein droit à la date de survenance de l'événement sous réserve de présentation par le Client des justificatifs,
- en cas de non-acceptation par le Client d'une augmentation du montant de la cotisation ou d'une modification des prestations d'assistance proposées au Client : le Client pourra mettre fin à son adhésion dans les conditions prévues à l'article 15.

##### Par EDF :

- en cas de résiliation de la Convention d'assistance collective et dans l'hypothèse où les garanties ne seront pas transférées à un nouvel assisteur, EDF pourra résilier les adhésions à compter de la date d'effet de la cessation de la Convention collective d'assistance,
- en cas de non-paiement de la cotisation : Conformément à l'article L 113-3 du code des assurances,
- en cas de non-paiement d'une échéance dans les 10 jours suivants sa date d'exigibilité, la garantie d'assistance pourra être suspendue à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant l'envoi par EDF, au dernier Domicile connu du Client d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé

de réception. EDF pourra résilier l'adhésion, cette résiliation prenant, dans ce cas, effet dans les 10 jours suivant l'expiration du délai de 30 jours susvisé. La notification de cette résiliation pourra être faite au Client dans la même lettre recommandée que celle précitée, valant première mise en demeure.

En cas de résiliation dans ces conditions, la part du montant de la cotisation restant due est immédiatement exigible.

- en cas de non-respect par le Client des conditions prévues à l'article 4.

#### 14.3. Adresse d'envoi du courrier de résiliation :

Si le Client souhaite résilier son adhésion, il devra adresser son courrier de résiliation à l'adresse d'EDF figurant sur sa dernière facture EDF ou sur le site internet [www.edf.fr](http://www.edf.fr). En cas de résiliation, les éventuelles cotisations dues par le Client sont exigibles à la date d'émission de la prochaine facture émise par EDF.

#### ARTICLE 15 : MODIFICATION DES CONDITIONS D'ABONNEMENT ET DE PRIX

EDF informera par écrit le Client de toute modification concernant le prix, l'étendue et les limites des prestations décrites dans les présentes conditions, moyennant un préavis de 30 jours. Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant EDF par courrier de sa volonté de résiliation. À défaut de réception par EDF de celui-ci dans un délai de 30 jours à compter de la date de présentation des modifications au Client, le Client est réputé les avoir acceptées sans restriction ni réserve.

#### ARTICLE 16 : CESSION - 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'Europ Assistance, EDF informera le Client par écrit si les garanties étaient transférées à un nouvel assureur.

#### ARTICLE 17 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Europ Assistance, Entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex (ci-après dénommée « l'Assureur »), et EDF, S.A. au capital de 1 505 133 838 €, RCS Paris 552 081 317, 22-30 avenue de Wagram - 75008 Paris, immatriculée à l'ORIAS en qualité de Mandataire d'Assurance sous le numéro 07 025 771, 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 du règlement général sur la protection des données (UE) n° 679 du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD »), et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés..

Les informations recueillies dans le cadre de l'adhésion ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier des garanties « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ ».

Ces informations sont utilisées par EDF et Europ Assistance, agissant en qualité de co-responsables de traitement, dans le cadre de la commercialisation des garanties du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » et de la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement). Ainsi, au regard des articles 4 et 26 du RGPD :

Europ Assistance détermine les finalités de l'activité déléguée de commercialisation et de gestion de contrat en vertu de la Convention Collective d'Assistance, à savoir :

- gérer la commercialisation des garanties
- recueillir les adhésions et gérer la vie des contrats, facturer le service et en assurer le recouvrement

Dans ce cadre, EDF détermine pour sa part l'ensemble des moyens techniques et essentiels du traitement de données personnelles et assure leur mise en œuvre. À cette fin, EDF définit et gère tous process informatiques ou non que ce soit en qualité de propriétaire des outils de gestion nécessaires à la mission objet de la Convention Collective d'assistance ou d'utilisateur et exploitant des outils de gestion de tiers. À côté des moyens techniques, EDF détermine les moyens humains et comment le traitement doit être mis en œuvre afin de répondre aux finalités décrites dans la Convention Collective.

Chaque partie est responsable de traitement pour ses propres obligations légales notamment en matière de lutte contre le Blanchiment ou de lutte contre la fraude.

Enfin, dans le cadre de la gestion des prestations d'assistance, Europ Assistance en qualité de Responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du Client ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance,
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Clients ayant bénéficié des services d'assistance,
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles,
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque,
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales,
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion,
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance,
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

Le Client est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance du Client sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, le Client est informé que ses données personnelles sont destinées à Europ Assistance, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. Le Client autorise notamment Europ Assistance à transmettre à EDF, 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. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, EDF et Europ Assistance peuvent être amenés à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles du Client sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

Le Client est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de

données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur,
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles,
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des États-Unis.

Le Client peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données aux différentes adresses indiquées ci-dessous.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénom, numéro de téléphone, courrier électronique),
- données de localisation.

Le Client, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits du Client s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

Pour EDF :

- soit en envoyant un courrier électronique à l'adresse : [vosdonnees@edf.fr](mailto:vosdonnees@edf.fr) en justifiant son identité ;

- soit en écrivant au délégué à la protection des données personnelles d'EDF par e-mail à l'adresse : [informatique-et-libertes@edf.fr](mailto:informatique-et-libertes@edf.fr)

Pour Europ Assistance :

- soit par voie électronique : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr),
- soit par voie postale : Europ Assistance - À l'attention du Délégué à la protection des données - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

Enfin, le Client est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

#### ARTICLE 18 : DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Europ Assistance informe le Client, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet : SOCIÉTÉ OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10000 TROYES [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

#### ARTICLE 19 : RÉCLAMATIONS – LITIGE

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

En cas de réclamation concernant la souscription, la gestion ou la résiliation du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ », le Client pourra s'adresser à EDF à l'adresse mentionnée sur la dernière facture émise par EDF.

En cas de réclamation ou de litige liés à la mise en œuvre des garanties, le Client peut s'adresser à :

**Europ Assistance**  
**Service Remontées Clients**  
**1 promenade de la Bonnette**  
**92633 Gennevilliers Cedex**

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente sera adressée au Client dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le Client a souscrit son contrat par le biais d'EDF et que sa demande relève de son devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation de son contrat, la réclamation doit être exclusivement adressée à EDF.

Si le litige persiste après examen de la demande du Client par les services d'EDF Assurances ou le Service Remontées Clients de l'Assureur, le Client pourra saisir le Médiateur, en écrivant à :

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

Le Client peut aussi se connecter sur :  
<http://www.mediation-assurance.org>

Le Client reste libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

#### **ARTICLE 20 : SUBROGATION**

Europ Assistance est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions des Adhérents contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

#### **ARTICLE 21 : PRESCRIPTION**

[Conformément aux dispositions de l'article L114-1 du Code des assurances :](#)

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2. 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 la 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. »

[Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :](#)

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

[Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :](#)

« Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

#### **ARTICLE 22 : AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - ACPR - 4 place de Budapest - 75436 Paris Cedex 09.

#### **ARTICLE 23 : FAUSSES DÉCLARATIONS**

**Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive du Client entraîne la nullité du contrat. Les primes payées demeurent acquises à Europ Assistance, qui sera en droit d'exiger le paiement des primes échues (article L113-8 du Code des assurances).**

Toute omission ou déclaration inexacte de la part du Client dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui lui sera adressée par lettre recommandée et/ou

l'application de la réduction des indemnités (article L113-9 du Code des assurances).

#### **ARTICLE 24 : DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDEUSE**

**En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, le Client utilise comme justificatifs, des documents inexacts ou use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexacts ou réticentes, il sera déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance et garanties d'assurance, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.**

#### **ARTICLE 25 : DROIT ET LANGUE APPLICABLES AU CONTRAT D'ASSISTANCE**

Le contrat d'assistance est régi par le droit français et la langue française sera utilisée pendant la durée dudit contrat.



EDF SA  
22-30 avenue de Wagram  
75382 Paris Cedex 08 - France  
Capital de 1 505 133 838 euros  
552 081 317 R.C.S. Paris

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

Direction Commerce

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

Origine 2017 de l'électricité vendue par EDF :  
85,9% nucléaire, 7,2% renouvelables (dont 5,3% hydraulique),  
1,9% charbon, 3,7% gaz, 1,3% fioul.  
Indicateurs d'impact environnemental sur [www.edf.fr](http://www.edf.fr)

L'énergie est notre avenir, économisons-la !



EDF, S.A. au capital de 1 505 133 838 € RCS Paris 552 081 317, dont le siège social est situé 22-30, avenue de Wagram - 75008 Paris est immatriculée à l'ORIAS en qualité de Mandataire d'Assurance sous le numéro 07 025 771 (consultable sur le site [www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Le nom des entreprises d'assurance avec lesquelles EDF S.A. travaille dans le cadre de ce contrat pourra être communiqué sur simple demande auprès d'EDF S.A.

Dans le cadre de son statut d'intermédiaire d'assurance, EDF SA perçoit des commissions d'Europ Assistance.

En vue du traitement d'éventuels différends liés à la commercialisation de l'offre, vous pouvez vous adresser au service réclamations d'EDF S.A. ou à l'adresse figurant sur votre dernière facture EDF.

### **Exigence et besoins :**

Vous nous avez fait part de votre intention de bénéficier d'un service d'assistance dépannage pour les installations électriques, de gaz et de chauffage du local dans lequel vous exercez votre activité professionnelle.

Le Contrat Collectif « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » est souscrit par EDF S.A. auprès d'Europ Assistance, S.A., au capital de 35 402 786 € entreprise régie par le Code des Assurances et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (A.C.P.R.) - 61, rue Taitbout 75009 Paris, 451 366 405 RCS Nanterre-Siège social 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers.

Ce contrat s'adresse à tout professionnel, personne physique ou morale, titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité en vigueur d'une puissance inférieure ou égale à 240 kVA et/ ou d'un contrat de fourniture de gaz naturel en vigueur pour une consommation annuelle inférieure ou égale 300 000 kWh dans son local professionnel (ci-après désigné le « Lieu d'intervention\* »), souhaitant bénéficier d'un service d'assistance pour les besoins de son activité professionnelle et en rapport direct avec celle-ci. Le Lieu d'intervention\* doit être situé dans l'une des communes en France Métropolitaine (hors Corse).

**En adhérant au contrat « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » vous bénéficiez des prestations d'assistance suivantes\*\* en cas de Panne d'électricité\* survenant sur l'Installation électrique intérieure\* du Lieu d'intervention\* ou en cas de Panne de Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude\*, ou de Fuite de gaz survenant sur l'Installation de gaz intérieure\* du Lieu d'intervention\* :**

- Télédiagnostic par téléphone permettant d'identifier l'origine de la Panne d'électricité\*, de la Fuite de gaz\* ou de la Panne de Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude\* et de tenter d'y remédier,
- Organisation, si nécessaire, d'une intervention, en urgence ou en différé\*\*, par un prestataire missionné par Europ Assistance au Lieu d'intervention\*,
- En cas d'intervention sur place :
  - Prise en charge des frais de déplacement, des frais de main-d'œuvre et des coûts des pièces de rechange listées aux Conditions d'Adhésion lorsqu'elles sont strictement nécessaires au dépannage en urgence effectué dans le cadre de l'Intervention\*, à hauteur de 600 € TTC.

### **Nous attirons particulièrement votre attention sur les points suivants du contrat « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » :**

- Au titre de l'adhésion au contrat vous devez régler une cotisation mensuelle de 15 € HT soit 180 € HT par an. Prix et conditions en vigueur au 01/04/2019. Ces conditions sont susceptibles d'évoluer (Vous en serez informé selon les modalités prévues aux Conditions d'Adhésion). La cotisation est payable auprès d'EDF S.A, pour le compte d'Europ Assistance, selon les modalités décrites aux Conditions d'Adhésion.
- **L'adhésion au contrat « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » vous engage pour une durée minimale d'un an renouvelable par tacite reconduction pour une période indéterminée, résiliable à tout moment après la première année avec un préavis de 30 jours.**
- **Les prestations d'assistance prennent effet à l'issue d'un délai de carence de 5 jours ouvrés suivant la prise d'effet de l'adhésion.**
- Lorsque vous souhaitez bénéficier des prestations d'assistance, vous devez appeler sans attendre au numéro de téléphone (coût d'un appel local) indiqué dans les Conditions d'Adhésion, obtenir l'accord préalable d'Europ Assistance avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, et vous conformer aux solutions préconisées par Europ Assistance.
- **Ne sont couverts que les Pannes d'électricité\* et Fuite de gaz\* survenant dans l'installation intérieure du Lieu d'intervention\* et les Pannes de Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude\* \* survenant dans le Lieu d'intervention\* et dans le périmètre d'intervention, tels que décrits aux Conditions d'adhésion jointes et selon les modalités, limitations et cas d'exclusions décrits dans ces mêmes Conditions d'adhésion.**
- **S'il s'avère que l'état général de l'Installation électrique\* ou de l'Installation de gaz\* ou de la chaudière ou le Chauffe-eau /Ballon d'eau chaude\* ne peut assurer une sécurité satisfaisante, le prestataire missionné peut limiter son intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation. De même, s'il s'avère que l'état général de l'Installation ne permet pas au prestataire de procéder à l'intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.**

- Les travaux réalisés par les prestataires missionnés dans le cadre du contrat « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » sont garantis par ces derniers pour une durée d'un an à compter de la date de leur intervention.

**Très important :** Nous vous recommandons de lire attentivement les Conditions d'Adhésion ci-jointes qui précisent les conditions et modalités d'application des garanties ainsi que les cas d'exclusions.

En adhérant au Contrat Collectif « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / GAZ » vous reconnaissez qu'il constitue une solution adaptée au regard de votre situation et de vos besoins.

*\*Termes définis dans les Conditions d'Adhésion jointes au présent document.*

*\*\* Dans les conditions et limites décrites aux Conditions d'Adhésion.*



EDF SA  
22-30 avenue de Wagram  
75382 Paris Cedex 08 - France  
Capital de 1 505 133 838 euros  
552 081 317 R.C.S. Paris

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

Direction Commerce

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

Origine 2017 de l'électricité vendue par EDF :  
85,9% nucléaire, 7,2% renouvelables (dont 5,3% hydraulique),  
1,9% charbon, 3,7% gaz, 1,3% fioul.  
Indicateurs d'impact environnemental sur [www.edf.fr](http://www.edf.fr)

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

