



# CONDITIONS GÉNÉRALES du Contrat d'Assistance n°5005221 ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES

En vigueur à compter du 1<sup>er</sup> juin 2020

Les Conditions Particulières et les présentes Conditions générales constituent le Contrat d'assurance « ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES », convention numéro 5005221 (ci-après dénommé le « Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES »). Le Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES est :

- Distribué par **ÉLECTRICITÉ DE FRANCE** (ci-après « **EDF** »), société anonyme au capital de 1.525.484.813 euros, immatriculée au RCS de PARIS sous le numéro 552 081 317 et à l'ORIAS sous le numéro 07025771 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), dont le siège social est situé 22-30 avenue de Wagram - 75008 PARIS. EDF S.A. agit en qualité de Mandataire d'Intermédiaire d'Assurance d'**EDF Assurances** (ci-après « **EDF Assurances** »), société de courtage en assurances constituée sous la forme de société par actions simplifiée au capital de 39.000 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 412 083 347 et à l'ORIAS sous le numéro 07008377 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), dont le siège social est situé 4 rue Floréal - 75017 PARIS.
- Couvert par **AXA Assistance France Assurances** (ci-après « **AXA Assistance** »), société anonyme au capital de 24.099.560,20 Euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 451 392 724, dont le siège social est situé 6 rue André Gide - 92320 CHATILLON.

**Pour bénéficier des garanties du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, le Client doit déclarer son Sinistre à AXA Assistance, par téléphone au numéro ci-dessous, disponible 24h/24 et 7J/7 :**

**09 69 325 027** (prix d'un appel local)

**En précisant :**

- les coordonnées du Client (raison sociale, nom et prénom du Client)
- l'adresse du Local professionnel
- le numéro de Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES et/ou le numéro de point de livraison (PDL).

**Dans le cas d'une suspicion de Fuite de gaz, et avant toute Intervention, le Client doit impérativement et immédiatement contacter le numéro d'appel sécurité de son distributeur de gaz, et suivre les recommandations pour la mise en sécurité de son Installation intérieure de gaz.**

**L'intervention d'AXA 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.**

## PRÉAMBULE

### ARTICLE 1. OBJET

Les garanties du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES consistent, selon l'offre souscrite, et lorsque l'un des Événements générateurs ci-dessous intervient :

- Panne d'électricité,
- Fuite d'eau,
- Engorgement,
- Fuite de gaz,
- Panne d'un Appareil de Chauffage ou d'un Appareil de Climatisation,
- Bris de vitre
- Problème de Serrure,

à fournir au Client en Situation d'urgence :

- un diagnostic préliminaire à distance, et
- si nécessaire, en cas de diagnostic à distance infructueux, à organiser l'intervention d'un Prestataire AXA pour effectuer un dépannage au Local professionnel, et à prendre en charge les frais de déplacement, de main-d'œuvre et

des pièces détachées dans les conditions et limites précisées ci-après.

## DESCRIPTION DES GARANTIES

### ARTICLE 2. DÉFINITIONS

#### • Appareils de Chauffage :

Tout appareil de chauffage d'une puissance égale ou inférieure à 70 kW, installé dans le Local professionnel du Client, à usage privé, âgé de moins de quinze (15) ans à la date de la demande d'assistance, de type :

- **Ballon d'eau chaude**
- **Chaudière** : Organe générateur de chaleur dans une installation de chauffage utilisant un fluide caloporteur (en général l'eau). Le Client doit pouvoir justifier de l'entretien annuel obligatoire de sa chaudière individuelle gaz ou fioul, conformément à la norme AFNOR NF X50-010 ou NF X50-011, en fournissant au Prestataire AXA l'attestation d'entretien d'un professionnel.

- **Chauffe-eau** : Appareil autonome de production d'eau chaude sanitaire.
- **Chauffe-bain** : Chauffe-eau instantané de forte puissance.

#### • Appareil de Climatisation :

Sont couverts les climatiseurs fixes d'une puissance frigorifique supérieure à 12 kW, de moins de sept (7) ans à la date de la demande d'assistance et dont la première inspection obligatoire (décret du 31 mars 2010) a été effectuée :

- dans l'année civile qui suit l'installation,
- dans les deux (2) ans qui suivent l'installation pour les climatiseurs d'une puissance frigorifique supérieure à 100 kW,
- dans les trois (3) ans qui suivent l'installation pour les climatiseurs d'une puissance frigorifique supérieure à 12 kW.

Le Client doit pouvoir justifier de l'entretien obligatoire de son appareil de climatisation.

#### • Bris de vitre :

Fracture, bris ou casse d'une ou plusieurs vitres trouvant son origine dans un acte involontaire,

un acte de vandalisme, une Effraction ou Tentative d'Effraction, ou un évènement climatique, de sorte que les vitres n'assurent plus les conditions de sécurité suffisantes.

• **Client :**

Toute personne physique ou morale ayant souscrit, pour son ou ses Local(aux) professionnel(s), un contrat de fourniture d'énergie d'une puissance **inférieure ou égale à 240 kVA** et, si souscripteur d'une option gaz, d'un contrat de fourniture de gaz naturel pour une consommation annuelle **inférieure ou égale à 300 000 kWh**.

• **Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES :**

Présent contrat d'assurance n° 5005221, souscrit par le Client auprès d'AXA Assistance par l'intermédiaire d'EDF Assurances.

• **Effraction :**

Rupture, forçement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou toute espèce de clôture.

• **Engorgement :**

Obstruction totale de l'évacuation des eaux usées dans l'Installation de plomberie intérieure, présentant à court terme des risques évidents pour le Local professionnel.

• **Évènement générateur :**

Toute Panne d'électricité, Fuite de gaz, Fuite d'eau, Engorgement, Panne d'un Appareil de Chauffage ou d'un Appareil de Climatisation, Bris de vitre ou Problème de Serrure, intervenant dans le Local professionnel.

• **Force majeure :**

Évènement imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté d'une personne, qui a pour résultat de l'empêcher d'exécuter les prestations qu'il devait accomplir.

• **Fuite d'eau :**

Écoulement d'eau à débit constant sur l'Installation de plomberie intérieure, présentant à court terme des risques évidents pour le Local professionnel.

**Ne peut être considérée comme preuve d'une Fuite d'eau, une facture d'eau anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne lorsque tous les robinets sont fermés.**

• **Fuite de gaz :**

Échappement de gaz d'origine accidentelle sur l'Installation intérieure de gaz présentant à court terme des risques pour le Local professionnel.

**Ne peut être considérée comme preuve d'une Fuite de gaz, une facture de gaz anormalement élevée.**

• **Installation électrique intérieure et extérieure :**

Installation individuelle privative d'électricité du Client, située dans le Local professionnel. Le point limite de cette installation 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 du Client, située dans le Local professionnel. Cette installa-

tion individuelle se situe en aval de la vanne d'arrêt général extérieure ou, dans le cas où le Local professionnel n'en étant pas équipé, à partir du point de pénétration de la canalisation de gaz dans le mur de façade ou de la sortie de plancher.

• **Installation de plomberie intérieure :**

Installation individuelle privative de plomberie située dans le Local professionnel. Les points limites de cette installation se situent à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur ou, dans le cas où le Local professionnel n'en étant pas équipé, à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur de façade ou de la sortie de plancher.

• **Intervention :**

Opération par laquelle un Prestataire AXA se rend à l'adresse du Local professionnel en cas de Sinistre, pour effectuer un diagnostic portant sur un Évènement générateur, avant de procéder à un dépannage en Situation d'urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées dans les présentes Conditions générales. Pour la garantie « Gardiennage », l'intervention désigne l'opération par laquelle l'agent de sécurité se rend à l'adresse du Local professionnel du Client afin de déterminer s'il y a eu Effraction ou Tentative d'Effraction et d'en assurer la sécurisation.

• **Local professionnel :**

Le ou les local(aux) immobilier(s) à usage professionnel (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit ainsi que les caves non mitoyennes) desservi(s) par une voie carrossable et situé(s) à(aux) l'adresse(s) indiquée(s) par le Client lors de la souscription au Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, dont les références sont mentionnées sur les Conditions Particulières.

Dans le cadre de l'offre « mono site », un seul local peut être couvert par Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES.

Dans le cadre de l'offre « multi sites », plusieurs locaux sont couverts par un Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES.

**N'est pas considérée comme un Local professionnel et ne peut être couvert par le Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier ou provisoire, ainsi que toute installation faisant partie du domaine public tel que défini à l'article L.2111-1 du Code Général de la propriété des personnes publiques.**

• **Panne d'électricité :**

Dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure et extérieure en aval du branchement, des bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office, provoquant une interruption de fourniture en électricité.

• **Panne d'un Appareil de Chauffage :**

Dysfonctionnement survenu sur un Appareil de chauffage, provoquant son interruption ou empêchant son fonctionnement de façon sécurisée.

• **Prestataire AXA :**

Professionnel appartenant au réseau de prestataires AXA Assistance, intervenant chez le Client en cas de Sinistre garanti au titre du Contrat

ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES. Appartient à ce réseau :

- **Agent de sécurité :** Professionnel intervenant dans les domaines de la levée de doute et du gardiennage,
- **Chauffagiste :** Professionnel intervenant dans le domaine du chauffage,
- **Électricien :** Professionnel intervenant dans le domaine de l'électricité,
- **Plombier :** Professionnel intervenant dans le domaine de la plomberie,
- **Professionnel du gaz :** Professionnel intervenant dans le domaine du gaz,
- **Serrurier :** Professionnel intervenant dans le domaine de la serrurerie,
- **Vitrier :** Professionnel du bâtiment spécialisé dans la pose de vitres.

• **Problème de Serrure :**

Impossibilité pour le Client d'accéder aux portes d'accès de son Local professionnel en raison d'un blocage et/ou d'un dysfonctionnement des systèmes de Serrure, du bris de clés dans la Serrure, de la perte ou du vol des clés de porte ou de rideau métallique, ou du claquage de porte.

• **Serrure :**

Appareil de fermeture comprenant un mécanisme se manœuvrant à la main, à l'aide d'un accessoire amovible (clé, bouton ou béquille).

• **Sinistre :**

Tout Évènement générateur donnant lieu à l'Intervention d'un Prestataire AXA.

• **Situation d'urgence :**

Situation dans laquelle l'Évènement générateur rend le Local professionnel du Client inutilisable ou risqué pour la sécurité des Clients, et qui a pour conséquence de rendre impossible toute activité professionnelle du Client.

• **Tentative d'Effraction :**

Actes réalisés dans le but de commettre une Effraction sans y parvenir du fait de circonstances indépendantes de la volonté de leur auteur.

• **Vitrierie :**

Ensemble des vitrines et des parties vitrées, des portes fenêtres et/ou des portes du Local professionnel donnant sur l'extérieur.

**ARTICLE 3. TERRITORIALITÉ**

Le présent Contrat couvre tout Sinistre intervenant dans un Local professionnel situé en **France métropolitaine** hors îles.

**ARTICLE 4. PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION**

Le Client a la possibilité de souscrire au service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ » seul, ou avec les services « ASSISTANCE DÉPANNAGE PLOMBERIE », « ASSISTANCE DÉPANNAGE VITRERIE ET SERRURERIE » et « GARDIENNAGE » dans le cadre du SERVICE « ASSISTANCE DÉPANNAGE INTÉGRAL ».

Le Client peut également souscrire en option au service « ASSISTANCE DÉPANNAGE GAZ ».

**4.1. Service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ »**

**4.1.1. Panne d'électricité survenant sur l'Installation électrique intérieure et extérieure du Local professionnel**

Sont couvertes par le Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES les Pannes d'électricité survenues sur l'Installation électrique intérieure et extérieure du Local professionnel, y compris les alimentations des enseignes lumineuses.

**Outre les exclusions communes à toutes les garanties de l'article 4.5., sont également exclus du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ » :**

- toutes Installations intérieures électriques :
  - ayant provoqué un déclenchement du disjoncteur suite à l'insuffisance de la puissance souscrite par le Client dans son contrat de fourniture d'électricité,
  - faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par le CONSUEL (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Électricité),
- toute défaillance en amont du disjoncteur de branchement d'électricité,
- les travaux nécessaires à une réalimentation définitive de l'Installation électrique intérieure et extérieure du Local professionnel,
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de tout ou partie de l'ensemble de l'Installation électrique intérieure et extérieure du Local professionnel.

#### 4.1.2. Panne d'un Appareil de Chauffage électrique et d'un Appareil de Climatisation

Sont couvertes par le Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, les Pannes d'un Appareil de Chauffage électrique ou d'un Appareil de Climatisation du Local professionnel, relatives **uniquement à une résistance, un organe de sécurité ou un organe électronique et électrique** :

- sur le moteur,
- sur le module électronique,
- sur la platine alimentation,
- sur la platine de contrôle,
- sur la platine de puissance,
- sur la platine principale.

**Outre les exclusions communes à toutes les garanties de l'article 4.5., sont également exclus du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ » :**

- toutes les Pannes d'un Appareil de Chauffage électrique ou d'un Appareil de Climatisation concernant :
  - le système de pompage,
  - le changement de fluide,
  - les filtres et leur entretien,
  - les fuites frigorigènes,
  - le défaut d'entretien,
  - l'erreur de raccordement,
  - toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau, d'électricité ou de gaz,
  - le remplacement de la canalisation, de câblage ou de circuit d'alimentation qui découle d'une mise en

**conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,**

- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'appareil,

- les appareils pour lesquels les factures d'achat et factures d'installation ne peuvent être produites lors de l'Intervention d'un Prestataire AXA,
- le compresseur et les recharges de l'Appareil de Climatisation,
- toute Intervention :
  - autre que la simple mise en sécurité de l'appareil dont la dernière visite d'entretien réalisée par un technicien agréé date de plus de douze (12) mois ou dont le carnet d'entretien n'est pas à jour ou n'est pas conforme aux prescriptions du fabricant,
  - lorsque le Prestataire AXA estime l'Appareil de Chauffage ou l'Appareil de Climatisation non réparable,
  - consécutive à un dommage ou une rouille de l'Appareil de chauffage ou de l'Appareil de Climatisation, causé par une utilisation incorrecte d'un matériel d'entretien ou d'autres substances,
  - concernant le ramonage de l'Appareil de chauffage et/ou les pièces des conduits de fumées ainsi que le pot de purge,
  - pour manque d'électricité ou d'eau, corrosion ou eau dans la citerne, détartrage des batteries et des Appareils de chauffage,
  - concernant la réfection du briquetage de la Chaudière,
  - concernant la réfection des points de fixation de l'Appareil de chauffage ou de l'Appareil de Climatisation,
  - sur les cuves et ballons de réserve d'eau chaude des cumulus et des appareils,
  - sur les vases d'expansion de l'Appareil de chauffage,
  - concernant l'entretien et le dépannage des dispositifs extérieurs à l'Appareil de chauffage (VMC, régulation),
  - concernant l'entartement de l'Appareil de chauffage ou de l'Appareil de Climatisation,
- les coûts éventuels engagés pour accéder à l'Appareil de chauffage, à l'Appareil de Climatisation ou à son environnement.

#### 4.2. Services « ASSISTANCE DÉPANNAGE PLOMBERIE » et « ASSISTANCE DÉPANNAGE VITRERIE ET SERRURERIE »

##### 4.2.1. Fuites d'eau et Engorgements survenant sur l'Installation de plomberie intérieure du Local professionnel

Sont couvertes par le Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES les Fuites d'eau et/ou les Engorgements intervenant sur les Installations de plomberie intérieure du Local professionnel, listés ci-dessous :

##### **les Fuites d'eau ou Engorgements :**

- sur le circuit intérieur d'alimentation d'eau :

- sur les canalisations intérieures d'alimentation apparente,
- sur les joints situés sur ces canalisations jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménagers,
- sur les robinets d'arrêts,
- sur le circuit intérieur d'évacuation d'eau :
  - sur les canalisations intérieures d'évacuation et les joints situés sur ces canalisations,
  - sur la canalisation de trop-plein percé de baignoire, lavabo, bidet et évier,
  - sur le siphon PVC ou métal,

##### **les Fuites d'eau :**

- sur l'eau chaude sanitaire :
  - sur un ballon d'eau chaude électrique percé (prise en charge de la vidange uniquement),
  - sur le groupe de sécurité d'un ballon d'eau chaude électrique,
- sur les sanitaires :
  - sur le joint de sortie de cuvette des WC,
  - sur le robinet d'arrêt de la chasse d'eau,
  - sur la pipe d'évacuation du WC,
- sur les raccordements des appareils à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge) :
  - sur joint et robinet de l'appareil à effet d'eau,
- sur les circuits de chauffage :
  - sur le circuit d'eau du chauffage individuel,
  - sur le robinet et le joint du té de réglage des radiateurs de chauffage individuel.

**Outre les exclusions communes à toutes les garanties de l'article 4.5., sont également exclus du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE PLOMBERIE » :**

- les Fuites d'eau ou Engorgements :
  - sur les canalisations d'alimentation et d'évacuation situées à l'extérieur du Local professionnel y compris les réseaux d'évacuation des eaux pluviales, les canalisations enterrées ou situées dans un jardin ou un terrain privé, les fosses septiques et bacs à graisse,
  - sur les canalisations et les joints situés 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,
  - sur les canalisations ou Installations de plomberie intérieure situées dans les jardins ou terrains privés,
- les Fuites d'eau concernant les appareillages sanitaires suivants : douche, baignoire, bidet, lavabo, évier ou WC,
- les Engorgements partiels limitant l'évacuation des eaux sans la stopper totalement,
- l'indemnisation de l'eau perdue suite à une Fuite d'eau,
- tout dysfonctionnement autre qu'une Fuite d'eau ou un Engorgement,
- les dommages matériels provoqués par une Fuite d'eau ou un Engorgement,
- les dégâts causés aux canalisations par le gel dès lors que les précautions indispensables n'ont pas été prises (mise hors gel du Local professionnel, vidange de l'installation ou utilisation d'antigel).
- toute Intervention :

- sur des systèmes de pompage dans un puits,
- autre que le raccordement sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, les Chaudières,
- sur les piscines, les systèmes d'arrosage et de drainage,
- sur des canalisations en plomb,
- sur les appareils ménagers à effet d'eau (lave-linge, lave-vaisselle),
- sur les sanibroyeurs,
- sur les systèmes de climatisation (notamment circuit d'évacuation des condensats et échangeur à circulation d'eau),
- sur des joints d'étanchéité des appareillages sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier, WC)
- sur la robinetterie et flexibles d'appareillages sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier),
- sur les pompes, les réducteurs de pression et/ou les détendeurs,
- sur des adoucisseurs d'eau,
- sur des recherches de fuite d'eau, pour une fuite d'eau sans écoulement visible (exemple : exclusion des taches d'humidité sur les parois)
- pour tout dysfonctionnement autre qu'une Fuite d'eau ou un Engorgement.
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de tout ou partie de l'Installation de plomberie intérieure du Local professionnel.

#### 4.2.2. Vitrierie et serrurerie

Sont couverts par le Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, au sein du Local professionnel (y compris pour les volets et les rideaux métalliques) :

- les Bris de vitre,
- les Problèmes de Serrure.

Outre les exclusions communes à toutes les garanties de l'article 4.5., sont également exclus du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE VITRERIE ET SERRURERIE » :

- toute Intervention liée à un Problème de Serrure ayant pour origine l'usure normale de l'élément couvert,
- tout Bris de vitre ou Problème de Serrurerie ayant son siège dans des portes de jardins ou portillons,
- les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte,
- toute réfection de maçonnerie résultant de l'Intervention,
- les Bris de vitre affectant les fenêtres, portes ou porte fenêtres de toute dépendance extérieure ne communiquant pas avec le Local professionnel,
- les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes ou les stores,
- les Serrures connectées, les Serrures électroniques, les contrôles d'accès, les lecteurs d'empreintes, les clés et badges électroniques.

### 4.3. Service « ASSISTANCE DÉPANNAGE GAZ »

#### 4.3.1. Fuites de gaz survenant sur l'Installation intérieure de gaz du Local professionnel

Sont couvertes par le Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, les Fuites de gaz survenues sur l'Installation intérieure de gaz du Local professionnel, intervenant précisément :

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

Outre les exclusions communes à toutes les garanties de l'article 4.5., sont également exclus du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE GAZ » :

- les Fuites de gaz intervenant :
  - sur les canalisations d'alimentation de gaz situées à l'extérieur d'un Local professionnel, y compris les canalisations enterrées ou situées dans un jardin ou un terrain privé,
  - 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 intérieure de gaz faisant partie du domaine public,
- toute Intervention :
  - sur des canalisations en plomb,
  - sur des corps de chauffe autre qu'un Appareil de chauffage (exemple : radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires,
  - sur des appareils raccordés à l'Installation intérieure de gaz (exemple : gazinière) autre qu'un Appareil de chauffage,
  - si l'origine des défaillances est en amont du robinet d'alimentation du gaz,
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de tout ou partie de l'Installation intérieure de gaz du Local professionnel.

#### 4.3.2. Pannes d'une Chaudière à gaz

Sont couvertes par le Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, les Pannes d'une Chaudière à gaz individuelle située dans le Local professionnel, survenues :

- sur le corps de chauffe, le brûleur, la veilleuse, l'extracteur (si incorporé dans l'appareil),
- sur la pompe (si incorporée dans l'appareil),
- sur les organes de régulation (si incorporés dans l'appareil),
- sur les dispositifs de sécurité,
- sur la sécurité de la ventilation mécanique contrôlée (si incorporée à l'appareil),
- sur les débits de gaz et réglage,
- sur les systèmes électriques.

Outre les exclusions communes à toutes les garanties de l'article 4.5., sont également exclus du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE GAZ » :

- toutes les Pannes d'un Appareil de Chauffage à gaz concernant :
  - le système de pompage,
  - le changement de fluide,
  - les filtres et leur entretien,
  - les fuites frigorigènes,
  - le défaut d'entretien,
  - l'erreur de raccordement,
  - toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau, d'électricité ou de gaz,
  - le remplacement de la canalisation, de câblage ou de circuit d'alimentation qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,
  - les appareils pour lesquels les factures d'achat et factures d'installation ne peuvent être produits lors de l'Intervention d'un Prestataire AXA,
- toute Intervention :
  - autre que la simple mise en sécurité de la Chaudière dont la dernière visite d'entretien réalisée par un technicien agréé date de plus de douze (12) mois ou dont le carnet d'entretien n'est pas à jour ou n'est pas conforme aux prescriptions du fabricant,
  - lorsque le Prestataire AXA estime la Chaudière non réparable,
  - consécutive à un dommage ou rouille causé par une utilisation incorrecte d'un matériel d'entretien ou d'autres substances,
  - sur les cuves et ballons de réserve d'eau chaude des cumulus et des appareils,
  - sur les vases d'expansion de la Chaudière,
  - concernant le ramonage et les pièces des conduits de fumées ainsi que le pot de purge de la Chaudière,
  - pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau, corrosion ou eau dans la citerne, détartrage des batteries et des ballons d'eau chaude sanitaire,
  - concernant la réfection du briquetage de la Chaudière,
  - concernant la réfection des points de fixation de la Chaudière,
  - concernant l'entretien et le dépannage des dispositifs extérieurs à la Chaudière (VMC, régulation),
  - concernant l'entartement de la Chaudière.
- les coûts éventuels engagés pour accéder à la Chaudière, à la tuyauterie ou à son environnement.

### 4.4. Service « GARDIENNAGE »

#### 4.4.1. Intervention d'un Agent de sécurité

En cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction dans le Local professionnel, AXA Assistance peut organiser et prendre en charge l'Intervention d'un agent de sécurité qui procédera à un examen visuel des abords du Local professionnel afin de constater la réalité ou l'absence de l'Effraction ou de la Tentative d'Effraction, selon la procédure suivante :

1. Le Client identifie une Effraction ou une Tentative d'Effraction dans son Local professionnel ;
2. Le Client vérifie que cette Effraction ou Tentative d'Effraction n'est pas due à la présence d'une personne autorisée ;
3. Le Client appelle AXA Assistance pour demander l'organisation de la présente garantie ;
4. AXA Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un agent de sécurité ;
5. L'agent de sécurité se rend sur les lieux du Local professionnel et procède à un examen visuel des abords de celui-ci afin de constater ou non la réalité de l'Effraction ou de la Tentative d'Effraction ;
6. L'agent de sécurité informe AXA Assistance de ses constatations ;
7. AXA Assistance informe le Client des constatations de l'agent de sécurité ;
8. Le Client contacte, le cas échéant, les autorités locales compétentes.

**Au-delà de deux (2) Interventions par an n'ayant pas été justifiées par une Effraction ou une Tentative d'Effraction, toute nouvelle demande d'Intervention d'un agent de sécurité sera à la charge du Client.** Dans ce cas, les frais de déplacement de l'Agent de sécurité seront communiqués au Client à l'occasion de sa déclaration de sinistre, et lui seront refacturés à la suite de l'Intervention de l'Agent de sécurité. Le Client s'engage à régler le montant de cette facture dès réception.

#### 4.4.2. Gardiennage du Local professionnel

À la suite d'une Tentative d'Effraction ou d'une Effraction, lorsque le Local professionnel ne peut plus être fermé et ne réunit plus les conditions normales de sécurité et que le Client n'est pas sur place, AXA Assistance organise et prend en charge les services d'un Agent de sécurité afin d'en assurer la surveillance, **dans la limite de vingt-quatre (24) heures consécutives par tranche de douze (12) heures.**

**Cette prestation est accordée uniquement si le Client n'est pas sur place ou s'il est dans l'incapacité de rester sur les lieux suite aux dommages causés par le sinistre.**

#### 4.4.3. Exclusions spécifiques au service « Gardiennage »

Outre les exclusions communes à toutes les garanties de l'article 4.5., sont également exclus du service « GARDIENNAGE » et ne pourront donner lieu à intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- Les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,
- Les dommages causés par des explosifs détenus par le Client,
- Toute partie du Local professionnel dont l'accès ne garantit pas la sécurité de l'Agent de sécurité ou d'un Prestataire,
- Tout dommage lié à l'Effraction ou à la Tentative d'Effraction,
- Tout dommage causé par la négligence du Client.

#### 4.5. Exclusions communes à toutes les garanties

Outre les exclusions propres à chaque service, sont également exclus de tous les services du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES et ne pourront faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- tous Sinistres provoqués intentionnellement par le Client ou avec sa complicité,
- tous Sinistres consécutifs à une guerre civile ou étrangère, un acte de terrorisme, une émeute, une grève, une insurrection, un acte de sabotage ou un mouvement populaire,
- tous Sinistres causés par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n°82-600 du 13 juillet 1982,
- tous Sinistres couverts au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),
- tous Sinistres imputables à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité ou de gaz,
- toutes Interventions sur les installations dont l'état général ou la vétusté ne permet pas d'assurer une sécurité suffisante,
- toutes Interventions nécessitant le déplacement de machines, de mobiliers lourds, d'équipements spéciaux 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),
- toute Intervention dans : les campings, les entrepôts et les bâtiments de stockage, les camions-restaurants (food trucks), les exploitations agricoles et les exploitations viticoles,
- lorsque le Local professionnel est un hôtel, toute Intervention dans des parties autres que les parties communes,
- les Sinistres répétitifs, causés par une non-remise en état de l'installation électrique, de plomberie ou de gaz, suite à une première Intervention d'AXA Assistance,
- tous frais engagés par le Client ou toute autre personne sans accord préalable d'AXA Assistance,
- tous frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Prestataires AXA missionnés par AXA Assistance au titre du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES,
- tous frais afférents aux pièces non couvertes.

## MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

### ARTICLE 5. MODALITÉS D'INTERVENTION DU PRESTATAIRE AXA

Pour bénéficier des garanties du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES,

le Client doit contacter AXA Assistance au numéro : 09 69 325 027.

**Il est nécessaire en cas d'urgence de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.**

#### 5.1. Diagnostic à distance

Le service d'AXA Assistance procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès du Client.

Au cours de ce diagnostic, AXA Assistance pourra vérifier que le Sinistre décrit par le Client entre bien dans le périmètre d'Intervention du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES.

À distance, AXA Assistance guide le Client en fonction de l'Évènement générateur :

- **Bris de vitre** : pour tenter de déterminer la nature de l'Intervention,
- **Engorgement** : pour tenter de déterminer l'origine de l'Engorgement et d'y remédier,
- **Fuite d'eau ou Fuite de gaz** : pour tenter de déterminer la nature de la fuite et de la stopper,
- **Panne d'électricité** : pour tenter de rétablir l'électricité ou à défaut, isoler le secteur de la panne,
- **Panne de l'Appareil de Chauffage ou de l'Appareil de Climatisation** : pour tenter d'isoler la panne et si possible d'y remédier,
- **Problème de Serrure** : pour tenter de déterminer l'origine du problème et d'y remédier.

#### 5.2. Intervention chez le Client

##### 5.2.1. Délai d'Intervention

Si le diagnostic à distance décrit à l'article 5.1 ne permet pas le dépannage à distance du problème, AXA Assistance informe le Client des modalités d'Intervention d'un Prestataire AXA au Local professionnel du Client.

Sauf cas de Force majeure :

- l'Électricien, le Serrurier ou le Vitrier interviendra dans un **délai de deux (2) heures**,
- le Plombier ou le Professionnel du Gaz ou le Chauffagiste interviendra dans un **délai de trois (3) heures**.

Ce délai est calculé à compter de la fin de la conversation du diagnostic à distance avec AXA Assistance. Les informations saisies par AXA Assistance, dont l'heure de fin de la communication, font foi en cas de contestation entre les parties.

Le rendez-vous pour l'Intervention est déterminé en fonction des disponibilités du Client.

En cas d'absence du Client lors du passage du Prestataire AXA, dans le délai d'Intervention convenu entre les parties, un second rendez-vous lui sera proposé. Le coût des deux (2) interventions entrera dans la prise en charge globale du sinistre au titre de la garantie mise en œuvre.

**Si le Client est absent lors des deux premiers passages, aucune autre demande d'Intervention du Prestataire AXA ne sera possible.**

## 5.2.2. Déroulement de l'Intervention

Si le Prestataire AXA estime que l'état général de l'installation où est situé le Sinistre (Installation électrique intérieure et extérieure, Installation intérieure de gaz ou Installation de plomberie intérieure) ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de cette installation.

De même, s'il s'avère que l'état général de l'installation ne permet pas au Prestataire AXA de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.

À son arrivée au lieu du Local professionnel, le Prestataire AXA procède à :

- un diagnostic visuel du Sinistre,
- la recherche des causes de celui-ci,
- la vérification que l'Évènement générateur entre dans le périmètre d'Intervention et que les montants évalués sont pris en charge dans le cadre du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES.

L'intégralité des frais d'Intervention, comprenant les frais de déplacement, les pièces et la main-d'œuvre, est garantie **dans la limite de mille euros (1.000 €) TTC par Intervention, sans limite du nombre d'Intervention.**

Le remplacement éventuel des matériaux se fera au moyen de pièces de gamme professionnelle et standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation électrique intérieure et extérieure, l'Installation intérieure de gaz, l'Installation de plomberie intérieure, la Vitrerie ou la Serrure.

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. Le Prestataire AXA en informe le Client et effectuera l'Intervention après avoir obtenu son accord par écrit (devis signé). À la fin de l'Intervention, le Prestataire AXA facturera au Client ce montant excédentaire. Le Client devra s'acquitter de cette facture directement auprès du Prestataire AXA.

**Lors de l'Intervention, le Prestataire AXA détermine seul les moyens à mettre en œuvre dont il dispose pour procéder au dépannage dans le Local professionnel.**

### En cas de Panne d'électricité :

Le Prestataire AXA intervient sur l'Installation électrique intérieure et extérieure du Local professionnel afin de dépanner la Panne d'électricité, **dans les limites du périmètre défini au 4.1.1. ci-dessus.**

Si nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, **dans la limite de mille euros (1.000 €) TTC par Intervention (incluant frais de déplacement, pièces et main-d'œuvre).**

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusi-

vement les suivantes : fusibles et porte-fusibles, appareillage(s) de base (interrupteur(s) 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.**

### En cas de Panne d'un Appareil de Chauffage ou d'un Appareil de Climatisation :

Le Prestataire AXA intervient sur l'Appareil de Chauffage ou sur l'Appareil de Climatisation du Local professionnel, **dans les limites du périmètre défini au 4.1.2. ou au 4.3.2. ci-dessus.**

Si nécessaire, il procède au remplacement des pièces nécessaires à ce dépannage, **dans la limite de mille euros (1.000 €) TTC par Intervention (incluant frais de déplacement, pièces et main-d'œuvre).**

**Dans le cas où la dernière visite d'entretien annuel obligatoire date de plus de douze (12) mois, la réparation se limitera à la mise en sécurité de l'Appareil de chauffage ou de l'Appareil de Climatisation.**

### En cas de Fuite d'eau :

Le Prestataire AXA intervient sur l'Installation de plomberie intérieure du Local professionnel afin de dépanner la Fuite d'eau, **dans les limites du périmètre défini au 4.2.1. ci-dessus.**

Si nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage et **dans la limite de mille euros (1.000 €) TTC par Intervention (incluant frais de déplacement, pièces et main-d'œuvre).**

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage plomberie sont exclusivement les suivantes : joint de canalisations intérieures d'alimentation et d'évacuation d'eau, joint de sortie de cuvette de Wc, joint de chasse d'eau de Wc, joint de raccordement aux appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge), robinet d'arrêt des appareils ménagers à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge), robinet d'arrêt intérieur d'alimentation générale d'eau, robinet d'arrêt de chasse d'eau de Wc, robinet ou té de réglage de chauffage individuel, tuyau de canalisation intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau, siphon PVC ou métal, tuyau de canalisation de trop-plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier, tuyau de circuit d'eau de chauffage individuel, groupe de sécurité des ballons d'eau chaude **à l'exclusion de toute autre pièce.**

Le Prestataire AXA procède au remplacement de la section de la canalisation ou au remplacement de l'élément de l'Installation de plomberie intérieure à l'origine de la fuite ou nécessaire à sa réparation **à l'exclusion de toute autre section ou élément.**

### En cas d'Engorgement :

Le Prestataire AXA intervient sur l'Installation de plomberie intérieure du Local professionnel afin de dépanner l'Engorgement, **dans les limites du périmètre défini au 4.2.1. ci-dessus.**

Si nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage et **dans la limite de mille euros (1.000 €) TTC**

**par Intervention (incluant frais de déplacement, pièces et main-d'œuvre).**

### En cas de Bris de vitre ou de Problème de Serrure :

Le Prestataire AXA intervient sur la vitre ou la Serrure afin de dépanner respectivement le Bris de vitre ou de Problème de Serrure, **dans les limites du périmètre défini au 4.2.2. ci-dessus.**

Il procède à la mise en sécurité du Local professionnel si le Bris de vitre ou le Problème de Serrure est consécutif à une Effraction ou Tentative d'Effraction.

Si nécessaire, uniquement pour la serrurerie, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, **dans la limite de mille euros (1.000 €) TTC par Intervention (incluant frais de déplacement, pièces et main-d'œuvre).**

Les Interventions relatives aux rideaux métalliques consistent à :

- débloquer pour permettre l'ouverture des rideaux électriques ou manuels, et/ou
- remplacer les Serrures (y compris les Serrures à cylindre).

### En cas de Fuite de gaz :

**Dans le cas d'une suspicion de Fuite de gaz, et avant toute Intervention, le Client doit impérativement et immédiatement contacter le numéro d'appel sécurité de son distributeur de gaz, et suivre les recommandations pour la mise en sécurité de son Installation intérieure de gaz. L'Intervention d'AXA 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.**

Le Prestataire AXA intervient sur l'Installation intérieure de gaz du Local professionnel afin de rétablir la fourniture de gaz ou mettre en sécurité le Local professionnel, **dans les limites du périmètre défini au 4.3.1. ci-dessus.**

Si nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, **dans la limite de mille euros (1.000 €) TTC par Intervention (incluant frais de déplacement, pièces et main-d'œuvre).**

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage gaz sont exclusivement les suivantes : joints de canalisations intérieures d'alimentation en gaz, robinets d'arrêt, flexibles de raccordement, à l'exclusion de toute autre pièce.

## 5.2.3. Rédaction du bulletin d'Intervention

L'Intervention donnera lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention rempli par le Prestataire AXA, qui sera transmis au Client.

L'Intervention débute à compter de l'heure d'arrivée du Prestataire AXA chez le Client. Le bulletin d'Intervention comportera l'heure d'arrivée et du Prestataire AXA, la durée d'Intervention, le

diagnostic du Sinistre, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de non intervention du Prestataire AXA, les motifs du refus d'Intervention.

#### 5.2.4. Cas de non-Intervention

Si le Sinistre se situe en dehors du périmètre de prise en charge au titre du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, aucune Intervention ne sera effectuée par AXA Assistance.

Toutefois, le Client et le Prestataire AXA restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, en dehors du cadre du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, 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 du Prestataire AXA.

#### 5.2.5. Garantie de l'Intervention

Pour toutes Interventions effectuées par le Prestataire AXA dans le cadre du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, le Client bénéficie d'une **garantie contractuelle de douze (12) mois** (comprenant les frais de déplacement, pièces et main-d'œuvre) à compter de la date de l'Intervention.

Pour mettre en œuvre cette garantie, AXA Assistance s'adressera à son Prestataire AXA qui aura effectué l'Intervention afin qu'il remédie, à ses frais, et dans les meilleurs délais, aux malfaçons liées à cette Intervention.

### ARTICLE 6. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Dans le cadre de l'Intervention, le Client s'engage :

- à coopérer et à donner toutes les informations nécessaires au diagnostic à distance,
- à être présent dans le Local professionnel lors de l'arrivée du Prestataire AXA et pendant toute la durée de l'Intervention,
- à signer le bulletin d'Intervention à l'issue de l'Intervention,
- à obtenir l'accord préalable d'AXA Assistance avant de prendre toute initiative ou de prévoir toute dépense, et à se conformer aux solutions préconisées par AXA Assistance.

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, AXA Assistance est conduite à demander des informations au Client. Ces informations étant nécessaires à la mise en œuvre des garanties du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, si le Client refusait de les donner, AXA Assistance pourrait être dans l'impossibilité d'exécuter les garanties ou conduite à rendre un service d'une qualité moindre.

### ARTICLE 7. NON-RESPONSABILITÉ D'AXA ASSISTANCE

Tout retard ou non-intervention du Prestataire d'AXA Assistance ne pourront engager la responsabilité d'AXA Assistance en cas de :

- non-respect par le Client des engagements mentionnés à l'article 6 ci-dessus,
- mauvais fonctionnement de la ligne téléphonique du Client lorsque ce dernier tente de joindre AXA Assistance dans le cadre du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES,
- dangerosité, vétusté et utilisation non-conforme à ses caractéristiques techniques, de toute installation où est située le Sinistre, y compris en cas d'Intervention sur tout ou partie de celle-ci, effectuée par le Prestataire AXA,
- défaut du dispositif de protection ou protection inefficace contre les risques de surtension,
- tout cas de Force majeure.

### ARTICLE 8. NON-RESPECT DU DÉLAI D'INTERVENTION

En cas d'Intervention du Prestataire AXA dans un **délai de plus de vingt-quatre (24) heures** à compter de la date et de l'heure de rendez-vous convenue entre le Client et le Prestataire AXA, AXA Assistance indemnise le Client d'un **montant forfaitaire fixe de 1.000 €**.

AXA Assistance et le Prestataire AXA ne pourront être tenus pour responsables du non-respect du délai d'Intervention précisé à l'article 5.2.1. et dans le présent article dans les cas suivants :

- restriction occasionnelle à la circulation (travaux sur la voie publique, accident de la circulation, déviations obligatoires, manifestations...),
- événements climatiques (tels que chutes de neige abondantes ou orages) rendant la circulation des véhicules dangereuse,
- zone à accès réglementé où est situé le Local professionnel,
- force majeure.

En cas de versement de cette somme, le Client renonce, pour ce motif, à tout autre recours envers AXA Assistance.

## VIE DU CONTRAT

### ARTICLE 9. DATE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT ET DES GARANTIES

#### 9.1. Entrée en vigueur et durée du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES

Le Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES entre en vigueur à la date de signature des Conditions particulières par le Client, et est conclu pour une **durée d'un (1) an**.

Il se renouvelle ensuite par tacite reconduction par **période successive d'un (1) an**, sauf résiliation effectuée dans les cas prévus à l'article 12 ci-dessous.

#### 9.2. Date d'effet et durée des garanties

Les garanties prennent effet à l'issue d'un **délat de carence de cinq (5) jours** à compter de la date de signature des Conditions Particulières.

Les garanties prennent fin à la date de résiliation du Contrat.

### ARTICLE 10. MONTANT ET PAIEMENT DES COTISATIONS

#### 10.1. Montant

Le montant de la cotisation du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, correspondant à l'option souscrite par le Client, ainsi que le montant de la taxe correspondante, sont indiqués dans les Conditions Particulières.

Les factures du Client seront adressées à l'adresse qu'il aura indiqué dans les Conditions particulières lors de la souscription au Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES.

#### 10.2. Paiement de la cotisation

Les cotisations doivent être réglées aux échéances indiquées aux Conditions Particulières.

#### 10.3. Modes de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures via les modes de paiement suivants :

- par prélèvement automatique. Le Client doit adresser à EDF une autorisation de prélèvement automatique complétée et signée, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire (RIB), postal (RIP) ou de caisse d'épargne (RICE),
- par Titre Interbancaire de Paiement (TIP),
- par chèque.

Le Client peut changer de mode de paiement en cours de contrat (parmi ceux indiqués ci-avant). Pour cela, il doit contacter son conseiller EDF habituel.

Pour toute question, le Client peut contacter le service clients EDF Entreprises du lundi au vendredi, de 8h à 17h30 au numéro : **3022** (numéro vert).

### ARTICLE 11. MODIFICATION DU CONTRAT

#### 11.1. Modification de l'option souscrite

Le Client a la possibilité de changer d'option en cours de Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES. Pour cela, il doit contacter son conseiller EDF habituel.

Pour toute question, le Client peut contacter le service clients EDF Entreprises du lundi au vendredi, de 8h à 17h30 au numéro : **3022** (numéro vert).

#### 11.2. Modifications des conditions et/ou du prix par AXA Assistance

Pour toute modification concernant le tarifs, les garanties ou conditions du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, EDF informera par écrit le Client, moyennant un préavis de quarante (45) jours avant son entrée en vigueur.

En cas de refus, le Client peut résilier son Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES en avisant EDF par courrier dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'émission du courrier d'information. À défaut de résiliation par le Client, le contrat sera maintenu dans les conditions de garanties initiales et pourra être résilié par AXA Assistance à la prochaine échéance annuelle.

En cas d'acceptation, les nouvelles conditions du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES entreront en application au plus tôt un (1) mois après l'expiration du délai précité de trente (30) jours.

## ARTICLE 12. RÉSILIATION

### 12.1. Résiliation par EDF

EDF s'engage à ne pas résilier le Contrat pendant sa première année d'exécution. Au-delà de la première année d'exécution, EDF pourra résilier le Contrat à chaque échéance annuelle, par lettre recommandée moyennant le respect d'un préavis de soixante (60) jours calendaires.

Par exception, EDF pourra résilier le Contrat avant échéance dans les cas suivants :

- Pour l'offre « mono site » : En cas de changement d'adresse du Local professionnel, dans les conditions prévues à l'article L 113-16 du code des assurances,
- Pour les offres « mono site » et « multi sites » :
  - En cas de changement de profession, retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle, dans les conditions prévues à l'article L 113-16 du code des assurances,
  - En cas de vente du Local professionnel pour l'offre « mono site », ou de tous les Locaux professionnels garantis pour l'offre « multi sites », dans les conditions prévues à l'article L 121-10 du code des assurances,
  - En cas de non-paiement de la cotisation dans les conditions prévues à l'article L 113-3 du code des assurances. À défaut de paiement intégral dans les dix (10) jours suivants cette date, EDF pourra relancer le Client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate ou lui adresser une mise en demeure. Si dans les quarante (40) 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 EDP PRO DÉPANNAGE. Si, au terme des dix (10) jours suivant l'expiration du délai précité la cotisation est toujours impayée, le Contrat EDP PRO DÉPANNAGE pourra être résilié par EDF.
  - En cas de Sinistre, un (1) mois après sa notification au Client, dans les conditions prévues à l'article R.113-10 du Code des assurances.

### 12.2. Résiliation par le Client

Le Client a la possibilité de résilier son contrat à chaque échéance annuelle du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, moyennant un préavis de deux (2) mois, en s'adressant à EDF à l'adresse figurant sur sa dernière facture. Pour toute question, le Client peut contacter le service clients EDF Entreprises du lundi au vendredi, de 8h à 17h30 au numéro : **3022** (numéro vert).

Par exception à l'alinéa précédent, le Client peut résilier son Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES à tout moment dans les cas suivants :

- Pour l'offre « mono site » : En cas de changement d'adresse du Local professionnel, dans les conditions prévues à l'article L 113-16 du code des assurances,
- Pour les offres « mono site » et « multi sites » :
  - En cas de changement de profession, retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle, dans les conditions prévues à l'article L 113-16 du code des assurances,
  - En cas de non-acceptation d'une modification contractuelle telle que définie dans l'article 11.2 ci-dessus.

Dans tous les cas, le Client reste redevable des éventuelles cotisations dues jusqu'à la date d'effet de résiliation du contrat.

### 12.3. Résiliation de plein droit

Pour l'offre « mono site », en cas de perte totale du Local professionnel ou pour l'offre « multi site », en cas de perte total de tous les Locaux professionnels garantis, résultant d'un événement non prévu par le Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, l'assurance prend fin de plein droit et AXA Assistance restituera au Client la portion de la prime payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque n'est plus couru, dans les conditions prévues à l'Article L. 121-9 du code des assurances.

## CADRE LÉGAL

### ARTICLE 13. FAUSSE DÉCLARATION DES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DU RISQUE

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou connus du Client lors de la souscription au Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances : réduction d'indemnité ou nullité du contrat, les cotisations déjà payées demeurant alors acquises à AXA Assistance (Articles L113-8 et L113-9 du Code des assurances).

### ARTICLE 14. 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 du Client l'expose en cas de mauvaise foi à la déchéance des garanties du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES.

### ARTICLE 15. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

AXA Assistance, EDF Assurances et EDF 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 concernant les Clients sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'EDF, d'EDF Assurances, et d'AXA Assistance relativement à leur périmètre respectif. Conformément à leur politique de protection des données personnelles, la souscription, la passation et la gestion du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES est effectuée par EDF, agissant en tant que sous-traitant d'EDF Assurance qui est responsable de traitement pour ces actions, tandis que l'exécution de ce contrat est effectuée par AXA Assistance. AXA Assistance étant pour sa part responsable pour l'exécution des garanties dans les conditions détaillées ci-après.

Les informations recueillies par EDF dans le cadre de la souscription du Contrat ASSISTANCE

DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES (telles que la dénomination sociale, la raison sociale, le numéro de RCS et/ou SIREN, les nom, prénom, adresse du Client ainsi que le cas échéant les données de contact de ses interlocuteurs personnes physiques) ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier des prestations du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES. Ces informations seront conservées pendant toute la durée du Contrat et pendant cinq (5) ans à compter de la résiliation du Contrat.

Elles seront également utilisées par EDF SA dans le cadre du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES à des fins de gestion des contrats, de facturation et le cas échéant, à des fins de prospection commerciale.

Ces données seront exclusivement communiquées à AXA Assistance pour l'exécution du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, aux entités du groupe EDF concernées et éventuellement, aux établissements financiers et postaux concernés par les opérations de recouvrement.

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, à l'entité EDF qui gère son contrat et dont les coordonnées figurent sur les factures adressées au Client. Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué à la protection des données d'EDF à l'adresse suivante : Délégué à la Protection des données EDF - 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).

AXA Assistance est responsable de traitement pour l'exécution des services du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES. Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

- a) Utiliser les informations du Client ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services d'AXA Assistance, le Client consent à ce qu'AXA Assistance utilise ses données à cette fin ;
- b) Transmettre les données personnelles du Client et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre du Client, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;
- c) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques du Client dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- d) Procéder à des études statistiques et actuariales ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
- e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien du Client, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ;
- f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) rela-

- tives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients ;
- g) Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA Assistance 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 Assistance met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale. Si le Client ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer en écrivant au :

Délégué à la Protection des données  
AXA Assistance

6, rue André Gide - 92320 CHATILLON

Ou par email :

[dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

Pour toute utilisation des données personnelles du Client à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance sollicitera son consentement. Le Client peut revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, le Client reconnaît qu'AXA Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Assistance utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où le Client fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, le Client s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

Le Client peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité du site AXA Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si le Client souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des données  
AXA Assistance

6, rue André Gide - 92320 CHATILLON

Ou par email :  
[dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com).

L'intégralité de la politique de confidentialité AXA Assistance est disponible sur le site : [axa-assistance.fr](http://axa-assistance.fr) ou sous format papier, sur demande.

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

#### ARTICLE 16. PRESCRIPTION

Conformément à l'article L 114-1 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.

Ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où AXA Assistance 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 du Client contre AXA Assistance 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 le Client 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 du Client décédé.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription visée ci-après :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par AXA Assistance du droit à garantie du Client, ou toute reconnaissance de dette du Client envers AXA Assistance ;
- tout recours à la médiation ou à la conciliation
- lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, la convention ou la Force majeure.

La prescription est également interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par AXA Assistance au Client en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par le Client à AXA Assistance en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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 17. RÉCLAMATIONS ET MÉDIATIONS

En cas de réclamation concernant la souscription, la gestion ou l'exécution de son contrat, le Client doit s'adresser en priorité à son interlocuteur EDF 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 le Client peut adresser sa réclamation par courrier à l'adresse suivante :

AXA Assistance

Service Gestion Relation Clientèle

6, rue André Gide - 92320 CHATILLON

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

AXA Assistance 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.

Si un désaccord subsiste, le Client peut 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 au Client 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.

#### ARTICLE 18. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS

Tout litige se rapportant au Contrat et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties ou le cas échéant, d'un règlement par le médiateur, sera porté devant la juridiction compétente.

#### ARTICLE 19. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

AXA Assistance France Assurances est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.



EDF SA  
22-30 avenue de Wagram  
75382 Paris Cedex 08 - France  
Capital de 1 551 810 543 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 2018 de l'électricité vendue par EDF :  
86,3% nucléaire, 8,5% renouvelables (dont 6,6% hydraulique),  
1,5% charbon, 2,7% gaz, 1,0% fioul.  
Indicateurs d'impact environnemental sur [www.edf.fr](http://www.edf.fr)

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

