



CONDITIONS D'ADHÉSION

À la convention d'assistance collective n° PL2 « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / PLOMBERIE »

En vigueur à compter du 1^{er} avril 2017

PRÉAMBULE

Le présent document constitue les Conditions d'Adhésion à la Convention d'assistance collective « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / PLOMBERIE » numéro PL2 souscrite pour le compte de ses Clients par EDF, S.A. au capital de 960 069 513,50 €, 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), 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 / PLOMBERIE » 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 d'eau ou d'Engorgement survenu dans l'Installation de plomberie 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^{ER} : 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 / PLOMBERIE :

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, à usage professionnel, de moins de 15 ans d'âge, situé dans le Lieu d'intervention.

• Chaudière :

Désigne la Chaudière électrique 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 par un technicien qualifié.

• Chauffagiste :

Professionnel intervenant dans le domaine du chauffage 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 240kVA ayant adhéré à la Convention d'assistance

collective permettant de bénéficier du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / PLOMBERIE » 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 / PLOMBERIE ».

• Électricien / Plombier :

Entreprise intervenant dans le domaine de l'électricité ou bien de la plomberie, à laquelle EUROP ASSISTANCE France fait appel pour intervenir sur le Lieu d'intervention.

• Engorgement :

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

• Fuite d'eau :

Écoulement d'eau à débit constant sur l'Installation de plomberie intérieure, présentant à court terme des risques évidents pour le Lieu d'intervention. Une facture d'eau anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne lorsque tous les robinets sont fermés ne peuvent être considérés comme étant la preuve d'une Fuite d'eau.

• 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 / PLOMBERIE » 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 plomberie intérieure :

Installation individuelle privative de plomberie située au Lieu d'intervention et destinée à un usage professionnel. Les points limites de l'installation individuelle privative de plomberie du Client où le service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / PLOMBERIE » est assuré se situent à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur ou, dans le cas des locaux professionnels en n'étant pas équipés, à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur de façade du Lieu d'intervention ou de la sortie de plancher.

• Intervention :

Opération par laquelle un Électricien / Plombier ou un Chauffagiste se rend sur le Lieu d'intervention pour effectuer un diagnostic portant sur une Panne d'électricité, une Fuite d'eau ou un

Engorgement, ou sur une Panne de Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude, 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 / PLOMBERIE » 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 / PLOMBERIE » 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 / PLOMBERIE »

Pour bénéficier du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / PLOMBERIE », 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 / PLOMBERIE ».

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 **délaï 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 / PLOMBERIE »

EUROP ASSISTANCE met en place un service d'assistance téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Pour bénéficier du télédiagnostic ou de l'Intervention d'un Électricien / Plombier ou d'un Chauffagiste, dans le cadre du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / PLOMBERIE », 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/ PLOMBERIE », 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 bénéficiant d'un contrat de fourniture d'énergie avec EDF, les conditions de facturation, de règlement et les modalités de paiement sont identiques à celles prévues pour le contrat de fourniture d'énergie du Client. Le règlement de la cotisation est effectué lors du paiement par le Client des factures d'énergie suivant l'adhésion du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / PLOMBERIE », ou, si le Client a opté pour la mensualisation, lors de la facture de régularisation portant le libellé « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / PLOMBERIE » 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 / PLOMBERIE » 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 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. 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 / PLOMBERIE » 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 par un technicien qualifié,
- la vidange et/ou le déplacement de la Chaudière,
- toute panne de Chaudière liée à l'absence d'approvisionnement 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,
- le thermostat d'ambiance de la Chaudière,
- toute intervention sur les éléments de carrosserie de la Chaudière, le châssis, le dossierer.

8.2 Périmètre d'intervention Plomberie :

Sont couvertes par le service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / PLOMBERIE » les Fuites d'eau ou les Engorgements survenus sur l'Installation de plomberie intérieure du Client à savoir :

- Circuit intérieur d'alimentation d'eau : Fuite d'eau ou Engorgement sur les canalisations intérieures d'alimentation et les joints situés sur ces canalisations jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménagers du Lieu d'intervention.
- Circuit intérieur d'évacuation d'eau : Fuite d'eau ou Engorgement sur les canalisations intérieures d'évacuation et les joints situés sur ces canalisations, Fuite ou Engorgement sur la canalisation de trop-plein percé de baignoire, lavabo, bidet, évier et Fuite ou Engorgement sur le siphon PVC ou métal.
- Eau chaude sanitaire : Fuite d'eau sur un ballon d'eau chaude électrique percé (prise en charge de la vidange uniquement), Fuite sur le groupe de sécurité d'un ballon d'eau chaude électrique.
- Sanitaires : Fuite d'eau sur le joint de sortie de cuvette des WC, Fuite sur le robinet d'arrêt de la chasse d'eau.
- Raccordement des appareils à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge) : Fuite d'eau sur joint et robinet de l'appareil à effet d'eau.
- Circuit de chauffage : Fuite d'eau 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 décrites à l'article 9 ci-après, sont exclues du périmètre d'intervention Plomberie :

- les Fuites d'eau ou Engorgements sur les Installations intérieures de plomberie 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 d'eau ou Engorgements sur les canalisations d'alimentation et d'évacuation situées à l'extérieur du Lieu d'intervention, y compris les réseaux d'évacuation des eaux pluviales, les canalisations enterrées ou situées dans un jardin ou un terrain privé ou dans des locaux à usage d'habitation privée, les fosses septiques, bacs à graisse, les dépendances, granges et fermes,
- les Fuites d'eau ou Engorgements situés dans les chambres d'hôtels et hébergements similaires, dans les sanitaires sur paliers des hôtels et sur les terrains ou mobil-homes des campings,
- les Fuites d'eau ou Engorgements 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,
- les Fuites d'eau sur les appareillages sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier, WC...),
- toute Intervention sur les corps de chauffe (radiateurs...), pompes à chaleur, chauffages solaires, toute Intervention sur les piscines, les systèmes d'arrosage et de drainage,
- toute Intervention sur les appareils ménagers à effet d'eau (lave-linge, lave-vaisselle...),
- toute Intervention sur les Sanibroyeurs,
- la recherche de Fuite pour une Fuite d'eau sans écoulement visible (exemple : exclusion des tâches d'humidité sur les parois),
- l'Intervention et le remplacement des joints d'étanchéité des appareillages sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier, WC...),
- l'Intervention et le remplacement de la robinetterie et flexibles d'appareillages sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier,...),
- l'Intervention et le remplacement sur les pompes, les réducteurs de pression et les détendeurs,
- l'Intervention, l'entretien et le remplacement des adoucisseurs d'eau,
- toute Intervention sur les systèmes de climatisation (notamment circuit d'évacuation des condensats et échangeur à circulation d'eau),
- l'Engorgement partiel limitant l'évacuation des eaux sans la stopper totalement,
- toute Intervention sur les serres, zones de culture, d'élevage et d'irrigation.

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 d'eau ou l'Engorgement, 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,
- pour tenter de déterminer l'origine de la Fuite d'eau et de la stopper,
- pour tenter de déterminer l'origine de l'Engorgement et d'y remédier.

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 entre bien dans le périmètre d'intervention, EUROP ASSISTANCE fait intervenir un Chauffagiste.

En cas de Panne d'électricité ou de Fuite d'eau ou d'Engorgement, si le dépannage à distance reste infructueux, et si l'événement entre bien dans le périmètre d'intervention, EUROP ASSISTANCE fait intervenir un Électricien ou un Plombier.

L'Électricien interviendra dans un délai maximal de deux heures et le Plombier / Chauffagiste 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 Plombier / Chauffagiste 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 / Plombier ou le Chauffagiste procède à :

- un diagnostic visuel de l'Installation intérieure électrique ou de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude ou de l'Installation de plomberie intérieure,
- la recherche de la Panne d'électricité ou de la Panne de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude, ou de l'origine de l'Engorgement ou de la nature de la Fuite d'eau,
- la vérification que la Panne d'électricité ou de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude ou la Fuite d'eau ou l'Engorgement, entre dans le périmètre d'intervention, et que les montants évalués sont pris en charge dans le cadre du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / PLOMBERIE ». 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 ou à l'isolement de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement.

Lors de l'Intervention, l'Électricien / Plombier ou le Chauffagiste 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 d'eau, si cela s'avère nécessaire, le Plombier procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, **dans les limites du périmètre défini au 8.2 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 plomberie en urgence 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, robinet d'arrêt des chaudières.

Le Plombier procède au remplacement de la section de la canalisation ou au remplacement de l'élément de l'Installation à l'origine de la Fuite ou nécessaire à sa réparation à l'exclusion de toute autre section ou tout autre élément.

En cas d'Engorgement, le Plombier procède au dérogement de l'Installation de plomberie intérieure **dans les limites du périmètre défini au 8.2 du présent document, et dans la limite des conditions financières prévues à l'article 8.4.2.b)**.

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, de plomberie ou avec la Chaudière ou le Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude.

S'il s'avère que l'Électricien / le Plombier ou le Chauffagiste estime que l'état général de l'Installation électrique ou de plomberie 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 plomberie 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 / Plombier ou du Chauffagiste, 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, les Fuites d'eau, les Engorgements et les 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 / Plombier ou le Chauffagiste 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 / Plombier ou le Chauffagiste facture au Client ces montants.

Le Client s'acquiesce directement de cette facture auprès de l'Électricien / Plombier ou du Chauffagiste.

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 / Plombier ou du Chauffagiste chez le Client. Le bulletin d'intervention comportera l'heure d'arrivée et de départ de l'Électricien / Plombier ou du Chauffagiste, la durée d'intervention, le diagnostic de la Panne ou de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement, les prestations effectuées dans le cadre de l'intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Panne ou de Fuite d'eau ou d'Engorgement hors du périmètre d'intervention, les motifs du refus d'intervention.

8.4.4 Cas de non-intervention

a) Pannes ou Fuite d'eau ou Engorgement hors-périmètre

S'il apparaît sur le Lieu d'intervention, que la Panne ou la Fuite d'eau ou l'Engorgement 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 / PLOMBERIE ». Néanmoins, le Client reste libre de contracter, sous sa propre responsabilité, directement avec l'Électricien / Plombier ou le Chauffagiste 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 / Plombier ou du Chauffagiste.

b) Arrêt de la fourniture d'énergie

Le Client accepte qu'aucune prestation ne soit effectuée si la panne, la Fuite ou l'Engorgement, est survenue sur le réseau public d'électricité ou d'eau et plus généralement si elle n'a pas pour origine l'installation électrique ou de plomberie ou la Chaudière ou le Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude. L'Électricien / Plombier / Chauffagiste 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 / PLOMBERIE » ne sera effectuée en cas d'interruption de fourniture du Client en énergie électrique 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. De même, aucune intervention sur l'installation de plomberie intérieure dans le cadre du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / PLOMBERIE » ne sera effectuée en cas d'interruption de fourniture d'eau liée à une coupure.

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 / Plombier ou le Chauffagiste dans le cadre d'une intervention. Cette garantie est accordée par l'Électricien / Plombier ou le Chauffagiste intervenant sur demande d'EUROP ASSISTANCE. En cas de malfaçons liées à l'intervention, EUROP ASSISTANCE prendra contact avec l'Électricien / Plombier ou le Chauffagiste 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 / Plombier ou un autre Chauffagiste.

ARTICLE 9 : EXCLUSIONS

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

- 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 réalimentation définitive de l'Installation électrique intérieure du Client,
- les travaux de modification portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite),
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de l'Installation électrique ou de plomberie 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 d'eau ou les Engorgements, 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 d'eau ou les Engorgements, 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 d'eau ou les Engorgements, 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 consécutives à un non-paiement des factures d'électricité,
- les pannes ou les fuites ou les engorgements causées par une non-remise en état de l'installation électrique ou de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude, ou de l'Installation de plomberie suite à la première intervention,
- une troisième demande d'intervention de l'Électricien / Plombier ou du Chauffagiste suite à l'absence du Client lors des deux premiers passages de l'Électricien / Plombier ou du Chauffagiste 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 d'eau ou les Engorgements, survenus 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 d'eau ou les Engorgements survenus avant la fin du délai de carence,
- pour l'Installation de plomberie intérieure, tout dysfonctionnement autre qu'une Fuite d'eau ou un Engorgement,
- les dommages matériels provoqués par une Fuite d'eau ou un Engorgement,

- l'eau perdue suite à une Fuite d'eau,
- les dégâts causés aux canalisations par le gel dès lors que les précautions indispensables n'ont pas été prises (Mise hors gel du Lieu d'intervention, vidange de l'Installation ou utilisation d'antigel).

Ne seront pas pris en charge au titre du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / PLOMBERIE » :

- les frais engagés par le Client ou toute autre personne,
- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que l'Électricien / Plombier ou le Chauffagiste 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 d'eau ou désengorger.

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 / Plombier ou le Chauffagiste.

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 / Plombier ou le Chauffagiste, 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 / PLOMBERIE »,
- 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 / PLOMBERIE »,
- non-conformité de l'Installation intérieure électrique ou de la Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude ou de l'Installation de plomberie 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 / PLOMBERIE ».

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

Sont des cas d'impossibilité d'exécution du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / PLOMBERIE », 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 / Plombier ou du Chauffagiste, sabotages, terrorisme, guerre civile ou étrangère, 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 / PLOMBERIE », si le Client refusait de les donner, EUROP ASSISTANCE pourra être dans l'impossibilité d'exécuter le service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / PLOMBERIE » 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 / Plombier ou du Chauffagiste 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 / Plombier ou le Chauffagiste 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 / Plombier ou le Chauffagiste)
- 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 sus-visé 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 assistant, 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. 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 : CESSIION - TRANSFERT DE GARANTIES

Le bénéfice de l'adhésion à la Convention d'assistance collective n'est pas cessible par le Client. En cas de résiliation de la Convention d'assistance collective souscrite auprès d'EUROP ASSISTANCE, EDF informera le Client par écrit si les garanties étaient transférées à un nouvel assistant.

ARTICLE 17 : INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à l'égard du Client. À défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de fournir le service auquel le Client souhaite souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge du contrat du Client et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE, tel qu'EDF.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser les données personnelles du Client à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques à des fins de suivi qualité. Le Client est également informé que ses données personnelles peuvent faire l'objet de traitements dans le cadre du dispositif de lutte contre la fraude à l'assurance, ce qui peut entraîner une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines des données du Client aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations le concernant en écrivant à : EUROP ASSISTANCE FRANCE - Service Remontées Clients, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations concernant le Client est réalisé en dehors de l'Union Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, les Clients sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Les Clients pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

EDF regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses Clients. Ces fichiers ont été déclarés à la Commission Nationale Informatique et des Libertés dans le cadre de la loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978. Ils ont notamment pour finalité la gestion des contrats, la facturation et les opérations de marketing réalisées par EDF.

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

Ces informations seront utilisées par EDF dans le cadre du Service « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / PLOMBERIE », et le cas échéant, à des fins de prospection commerciale. Conformément à la loi précitée, le Client dispose sur les informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par EDF de ces informations à des fins de prospection commerciale,
- d'un droit d'accès et de rectification. Pour exercer ces droits, le Client, justifiant de son identité, adresse un courrier au Service Clients EDF dont les coordonnées figurent sur sa facture EDF.

Ces données sont exclusivement communiquées aux entités d'EDF concernées et éventuellement, aux établissements financiers et postaux concernés par les opérations de recouvrement. Les données collectées sont utilisées par EDF pour gérer les relations commerciales avec ses Clients et, à cet égard, pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale afin de les informer sur les offres et services proposés par EDF.

ARTICLE 18 : 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 / PLOMBERIE », 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 19 : 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 20 : 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 21 : AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - A.C.P.R. - 61, rue Taitbout - 75009 Paris.

ARTICLE 22 : FAUSSES DÉCLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de du Client part 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 23 : DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

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 24 : 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 1 054 568 341,50 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.com

Direction Commerce

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

Origine 2015 de l'électricité vendue par EDF :
89,7% nucléaire, 6,9% renouvelables (dont 6,3% hydraulique),
1,5% charbon, 0,8% gaz, 1,1% fioul.
Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !



EDF, S.A. au capital de 1 054 568 341,50 € 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). 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.

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 chauffage et de plomberie du local dans lequel vous exercez votre activité professionnelle.

Le Contrat Collectif « ASSISTANCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ / PLOMBERIE » 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 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 / PLOMBERIE » 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 d'Engorgement* ou Fuite d'eau* survenant sur l'Installation de plomberie intérieure* ou en cas de Panne de Chaudière ou du Chauffe-eau / Ballon d'eau chaude* survenant dans le Lieu d'intervention* :**

- Télédiagnostic par téléphone permettant d'identifier l'origine de la Panne d'électricité*, de la Fuite d'eau* ou de l'Engorgement* 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 / PLOMBERIE » :

- 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 01/04/2017. 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 / PLOMBERIE » 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*, Fuites d'eau*, et Engorgements* 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 plomberie* 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 / PLOMBERIE» 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 / PLOMBERIE » 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 1 054 568 341,50 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.com

Direction Commerce

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

Origine 2015 de l'électricité vendue par EDF :
89,7% nucléaire, 6,9% renouvelables (dont 6,3% hydraulique),
1,5% charbon, 0,8% gaz, 1,1% fioul.
Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

