



## ASSISTANCE DÉPANNAGE

Une solution pour répondre, en urgence,  
aux pannes et sinistres du quotidien  
dans votre local professionnel



Votre vie de professionnel est déjà bien assez compliquée pour ne pas avoir à s'embarrasser de problèmes techniques dans votre local.

Afin de mieux vous accompagner dans votre quotidien, EDF vous propose une gamme d'offres d'assistance pour vous dépanner dans les situations d'urgence.

Avec Assistance Dépannage, en cas de sinistre ou panne dans votre local professionnel, votre activité redémarre au plus vite et vous ne vous occupez de rien.

Choisissez, parmi les deux offres Assistance Dépannage d'EDF, celle qui vous correspond le mieux

Assistance Dépannage  
**Électricité**

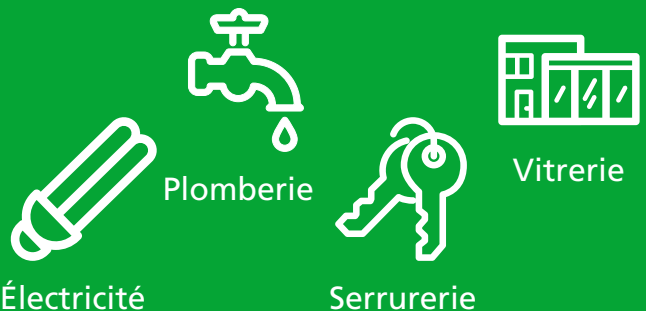
**9 € HT / mois**



Électricité

Assistance Dépannage  
**Intégral**

**15 € HT / mois**



Électricité

Plomberie

Serrurerie

Vitrerie



Vous avez des installations de gaz naturel ?

Sélectionnez également l'**Option Assistance Dépannage Gaz** pour seulement **4 € HT / mois**.

# Les avantages de l'offre Assistance Dépannage

## 24h / 24 et 7j / 7

De jour comme de nuit, week-end et jours fériés compris, vous bénéficiez d'une **assistance de techniciens** par téléphone et/ou visioconférence comprenant :

- une analyse de la nature de la panne ou du sinistre,
- une aide à la résolution de la panne si cela est possible,
- si nécessaire, la programmation de l'intervention d'un professionnel qualifié (électricien, plombier, chauffagiste, professionnel du gaz, vitrier ou serrurier) sur votre site ou votre local professionnel.

L'étendue de la garantie dépendra du produit souscrit.

## Sans franchise

Le service Assistance Dépannage est sans franchise :  
chaque intervention est couverte à hauteur de 1 000€ TTC, déplacement, pièces et main d'œuvre compris.

## Une intervention rapide

Si l'assistance téléphonique ne peut pas résoudre votre panne, un **technicien local qualifié, sélectionné par notre partenaire spécialiste de l'assistance**, intervient en **2 heures** pour l'électricité, la vitrerie, la serrurerie et **3 heures** pour le gaz, la plomberie et le chauffage.

Le service Assistance Dépannage prend en charge :

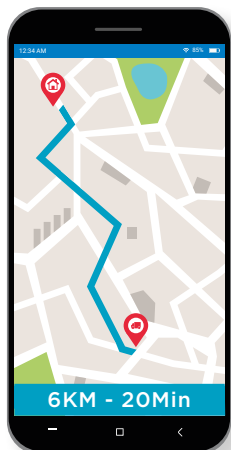
- l'isolement de la panne,
- la remise en service de l'installation,
- le remplacement des pièces défectueuses,
- si nécessaire, la programmation et l'envoi d'un agent de sécurité à votre local si celui-ci est rendu vulnérable à la suite d'une effraction.

## Garanti et illimité

Vous bénéficiez d'un service illimité et d'une garantie contractuelle de 12 mois pour chaque intervention.

Si le délai d'intervention est supérieur à 24 heures, un dédommagement vous sera attribué, dans la limite de 1 000€.

Nouveau!\*



Grâce au visio-diagnostic\*, votre problème est mieux compris, et vous êtes plus vite dépanné.



Suivez, en direct sur votre smartphone, l'arrivée du technicien missionné pour vous dépanner.

\* À partir de mars 2020 pour le visio-diagnostic et de mai 2020 pour le suivi de l'arrivée du technicien.

# Soyez tranquille face à l'imprévu

Ces informations sont données à titre informatif et de manière non exhaustive.  
Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter les Conditions Générales du Contrat d'assistance.

## Quand le contrat prend-il effet ?

Votre contrat prend effet après un délai de carence de 5 jours calendaires (samedi, dimanche et jours fériés compris), suivant la date de souscription. Il est conclu pour une durée minimum d'un an et se reconduit pour des périodes successives d'un an, sauf résiliation d'AXA Assistance ou de votre part, notifiée par simple courrier au moins 2 mois avant l'échéance du contrat.

## Quels sont les cas où un réparateur agréé se déplace dans votre local professionnel ?

Lorsque la panne ou le sinistre ne peut être solutionné lors de l'entretien téléphonique ou du visio-diagnostic, un technicien est envoyé sur place dans les 2h ou 3h (en fonction des garanties). Son intervention consistera à isoler l'élément défectueux et à remettre en service votre installation. L'intervention ne prend pas en compte les sinistres imputables à une défaillance du réseau de distribution et/ou de transport d'électricité ou de gaz.

## Devez-vous payer quelque chose suite à l'intervention du réparateur ?

Non, seuls les éventuels suppléments de prix de pièces et/ou de main-d'œuvre qui ne sont pas compris dans le service Assistance Dépannage (au-delà de 1 000 € TTC) seront à payer par vos soins, sur devis présenté.

Contrat d'assistance couvert par AXA Assistance France Assurance (AXA Assistance) Entreprise régie par le Code des Assurances) – Siège social : 6 rue André Gide - 92320 CHATILLON - S.A. au capital de 24.099.560,20 € - 451 392 724 RCS Nanterre  
Si vous souhaitez connaître l'intégralité des Conditions Générales de Vente au Contrat d'assurance « ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES », convention numéro 5005221, celles-ci sont disponibles sur simple demande. EDF mandataire d'intermédiaire d'assurance (immatriculé au registre des intermédiaires (Orias) sous le N° 07025771 - Registre des intermédiaires d'assurance librement accessible au public sur le site [www.orias.fr](http://www.orias.fr)) d'EDF Assurances, société de courtage en assurances (immatriculé au registre des intermédiaires (Orias) sous le N° 07008377 - Registre des intermédiaires d'assurance librement accessible au public sur le site [www.orias.fr](http://www.orias.fr))

Le Contrat d'assistance Assistance Dépannage est destiné aux clients professionnels disposant d'un local professionnel pour lequel un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance inférieure ou égale à 240 kVA a été souscrit, et dans le cas de l'option Gaz, pour lequel un contrat de fourniture de gaz naturel pour une consommation annuelle inférieure ou égale à 300 000 kWh a été souscrit.

 Suivez-nous sur Twitter: @EDF\_Entreprises

Pour en savoir plus sur la gamme Assistance Dépannage, contactez votre interlocuteur habituel, ou sur [edf.fr/entreprises](http://edf.fr/entreprises)

ou appeler le

**3022**

Service & appel gratuits



EDF SA  
22-30 avenue de Wagram  
75382 Paris cedex 08 – France  
Capital de 1 549 961 789,50 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 2019 de l'électricité vendue par EDF :  
87,7 % nucléaire, 7,1 % renouvelables (dont 5,6 % hydraulique),  
0,6 % charbon, 3,5 % gaz, 1,1 % fioul.  
Indicateurs d'impact environnemental sur [www.edf.fr](http://www.edf.fr)

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

