



ASSISTANCE DÉPANNAGE

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



Pour vous accompagner au mieux dans votre quotidien et ne pas vous soucier des problèmes techniques dans votre local professionnel, EDF, en partenariat avec AXA, vous propose une gamme d'offres d'assistance :

✓ Électricité	✓ Vitrierie/Serrurerie
✓ Chauffage/Climatisation	✓ Gaz
✓ Plomberie	✓ Gardiennage

+ Garantie contrôle de l'installation électrique ou de plomberie
(après intervention d'un prestataire)

Avec Assistance Dépannage, en cas de sinistre ou panne dans votre local professionnel⁽¹⁾, 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

8€ TTC⁽²⁾ / mois

Électricité, chauffage électrique/climatisation
et la garantie contrôle de l'installation.

Assistance Dépannage
Intégral

16,50€ TTC⁽²⁾ / mois

Électricité, chauffage (électrique, gaz,
fioul)/climatisation, plomberie,
vitrierie/serrurerie, gaz, gardiennage
et la garantie contrôle de l'installation.

(1) Selon conditions, limites et exclusions figurant dans vos engagements contractuels en vigueur et couvertes par INTER PARTNER ASSISTANCE, ci-après dénommée AXA.

(2) Les Tarifs TTC, en vigueur au 24/09/2024, incluent la Taxe spéciale sur les conventions d'assurance.

Les avantages de l'offre Assistance Dépannage⁽³⁾

24h/24 et 7j/7

De jour comme de nuit, week-end et jours fériés compris, vous bénéficiez d'une assistance de techniciens AXA, 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 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 2 000 € TTC, déplacement, pièces et main-d'œuvre compris et à hauteur de 1 500 € TTC pour le remplacement des appareils de chauffage.

Une intervention rapide

Si l'assistance téléphonique ne peut pas résoudre votre panne, un technicien local qualifié, sélectionné par notre partenaire AXA spécialiste de l'assistance, intervient en 3 heures

pour toutes les garanties et dans un délai de 24 heures jours ouvrés (du lundi au samedi de 9 heures à 18 heures) pour 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⁽³⁾

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

Nouveautés



- ✓ La contribution d'AXA au remplacement d'appareils de chauffage non réparables.
- ✓ La déclaration de sinistre et un parcours 100 % digital.
- ✓ Grâce au visio-diagnostic, votre problème est bien compris, et vous êtes plus vite dépanné.

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

(3) Selon conditions, limites et exclusions figurant dans vos engagements contractuels en vigueur et couvertes par INTER PARTNER ASSISTANCE, ci-après dénommée AXA.

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 entre en vigueur à la date de signature des conditions particulières. Il est conclu pour une durée initiale d'un an et se reconduit pour des périodes successives d'un an, sauf résiliation d'AXA, d'EDF 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 3 heures ou 24 heures (en fonction et selon les conditions applicables aux différentes 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 après 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 2 000€ TTC pour les dépannages et au-delà de 1 500€ TTC pour le remplacement d'un appareil de chauffage non réparable) seront à payer par vos soins, sur devis présenté.



Couvert par INTER PARTNER ASSISTANCE (ci-après « AXA »), société anonyme de droit belge au capital de 180 702 613 euros, soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique et immatriculée au Registre des Personnes Morales Bruxelles sous le numéro 415591055, dont le siège social est situé 7 Boulevard du Régent 1000 – Bruxelles – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500, n°TVA intracommunautaire FR42316139500, IDU N°FR322155_01UWGT, et située 8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff, elle-même soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

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  : @EDF_Enterprises

Document à caractère publicitaire



EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris CEDEX 08 – France
Capital de 2 084 365 041 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 2022 de l'électricité vendue par EDF:
66,6 % nucléaire, 6,0 % hydraulique, 7,7 % autres énergies renouvelables,
4,9 % charbon, 13,7 % gaz, 0,7 % pétrole, 0,4 % autres fossiles.
Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la!



Pour en savoir plus sur la gamme Assistance Dépannage,
contactez votre interlocuteur habituel, ou sur edf.fr

ou appeler le

3022

Service & appel
gratuits