

NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GÉNÉRALES CONTRAT D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE AXA DÉPANNAGE EDF - OFFRE « INTÉGRAL » N° 0804599

Présentation de votre contrat

Les Conditions Particulières et les présentes Conditions générales constituent le Contrat d'assurance « ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF », convention numéro 0804599 (ci-après dénommé le « **Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF** »). Le Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF est :

- Distribué par **ÉLECTRICITÉ DE FRANCE** (ci-après « **EDF** »), société anonyme au capital de 2084365041 euros, immatriculée au RCS de PARIS sous le numéro 552081317 et à l'ORIAS sous le numéro 07025771 (www.orias.fr), dont le siège social est situé 22-30 avenue de Wagram - 75008 PARIS. EDF S.A. agissant 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), dont le siège social est situé 4 rue Floréal - 75017 PARIS.,
- Couvert par **INTER PARTNER ASSISTANCE** (ci-après « **AXA** »), société anonyme de droit belge au capital de 180 702 613 euros, est 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 est immatriculée au Registre des Personnes Morales de 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 316139500, 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 92 459 - 75436 Paris CEDEX 09.

Inter Partner Assistance est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 Bruxelles - Belgique - TVA BE 0203.201340 - RPM Bruxelles www.bnb.be).

Les pratiques commerciales de la succursale d'Inter Partner Assistance, d'EDF Assurances et d'EDF SA sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (APCR) située 4 Place de Budapest CS 92 459, 75436 Paris.

SOMMAIRE

Objet du contrat	2	ARTICLE 13. Exclusions communes à toutes les garanties	9
ARTICLE 1. Procédure en cas de sinistre	2	ARTICLE 14. Sanctions en cas de fausse déclaration	10
ARTICLE 2. Bénéficiaires	3	ARTICLE 15. Limitation de responsabilité	10
ARTICLE 3. Territorialité et événements générateurs	3	ARTICLE 16. Circonstances exceptionnelles	10
ARTICLE 4. Plafonds et limites de garanties	4	ARTICLE 17. Sanctions et embargos	10
ARTICLE 5. Définitions	4	ARTICLE 18. Prise d'effet et durée du contrat - prise d'effet et durée des garanties	10
ARTICLE 6. Garanties d'assistance électricité et télécom	5	ARTICLE 19. Résiliation	11
ARTICLE 7. Garantie assistance appareils de chauffage (chaudière / chauffe-eau / chauffe-bain / pompe à chaleur / climatisation / radiateur électrique)	6	ARTICLE 20. Montant et paiement de la prime	11
ARTICLE 8. Garantie « assistance dépannage plomberie »	7	ARTICLE 21. Protection des données personnelles	11
ARTICLE 9. Garantie « assistance dépannage vitrerie et serrurerie »	8	ARTICLE 22. Subrogation	12
ARTICLE 10. Garantie « assistance dépannage gaz »	8	ARTICLE 23. Prescription	12
ARTICLE 11. Garantie « gardiennage »	9	ARTICLE 24. Réclamation	13
ARTICLE 12. Garantie contrôle de l'installation	9	ARTICLE 25. Loi applicable et juridiction compétente	13

PRÉAMBULE

OBJET DU CONTRAT

Les garanties du **Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF** consistent lorsque l'un des Évènements générateurs ci-dessous intervient :

- **Panne d'électricité** ou de **Télécom**,
- **Fuite d'eau**,
- **Engorgement**,
- **Fuite de gaz**,
- **Panne ou dysfonctionnement d'un Appareil**: Chaudière (gaz, fioul ou électrique), y compris Chaudière avec ballon d'eau chaude intégré, Chauffe-eau, Chauffe-bain à gaz, Pompe à chaleur, Climatisation, Radiateur électrique,
- **Bris de vitre**,
- **Problème de Serrure**,

à fournir au **client** en situation d'urgence :

✓ un diagnostic préliminaire à distance (télé/Visio dépannage), et

✓ si nécessaire, en cas de diagnostic à distance infructueux, à organiser l'Intervention d'un **Prestataire** 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, et à la demande du client, un contrôle de l'installation Plomberie intérieure ou Électricité uniquement suite au **Sinistre**.

à participer financièrement au remplacement de votre Appareil de chauffage dans les cas prévus à l'article 7.

En fonction du nombre de Locaux professionnels à assurer, le **Client** peut choisir de souscrire l'offre « mono site » ou « multi-sites ».

ARTICLE 1. PROCÉDURE EN CAS DE SINISTRE

Qui devez-vous contacter en cas de Sinistre ?

a. Déclaration de Sinistre

Pour bénéficiaire des garanties du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF, le Client doit déclarer son Sinistre à AXA,

- via l'espace de déclaration de sinistre en ligne dont lien et le QR code sont précisés dans les Conditions Particulières,
- **par téléphone** dont le numéro est précisé dans les Conditions Particulières.

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 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 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.

B. Conditions d'intervention

Modalités d'intervention communes à l'ensemble des garanties

Toutes déclarations de **Sinistres** pour chacune des garanties donne lieu à une Intervention d'AXA, suivant la procédure suivante :

1. Diagnostic à distance [téléphone ou Visio] : Le service d'AXA :

- Vérifie que l'Évènement décrit par le **Client** est bien couvert au titre de la présente Notice d'information ;
- À distance, AXA 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.

2. Dépannage en urgence par un Prestataire, dans les délais d'intervention stipulés ci-dessous, si le Diagnostic à distance est infructueux :

- Diagnostic visuel ;
 - Recherche de l'origine incident ;
 - Vérifie la prise en charge de l'incident par la Notice d'information et le montant de l'Intervention ;
 - Dépannage ou rétablissement du fonctionnement normal de l'appareil couvert, objet de l'Intervention ;
- E. Si nécessaire remplacement des Pièces prises en charge** [strictement visées dans chacune des garanties], aux conditions stipulées dans la Notice d'information, afin de rétablir le fonctionnement normal du bien objet de l'Intervention ;
- F. Établissement d'un bulletin d'Intervention**, nécessaire à la mise en œuvre de la garantie, stipulant l'heure d'arrivée et de départ du **Prestataire**, le motif de l'Intervention, les prestations effectuées, les pièces défectueuses remplacées le cas échéant, les motifs de refus d'Intervention le cas échéant.

Le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre pour effectuer le dépannage et procède au remplacement des pièces nécessaires dans les limites contractuelles.

Ces pièces seront choisies afin de rétablir le fonctionnement normal et pas nécessairement pour permettre un remplacement à l'identique.

Le Prestataire n'interviendra que si les conditions de sécurité permettant l'exercice normal de sa mission sont présentes. Pour la garantie Assistance Gaz, l'installation de gaz naturel doit avoir été mise en sécurité par la compagnie de distribution de gaz. À défaut aucune Intervention ne pourra être mise en œuvre, et AXA ne pourra pas voir sa responsabilité engagée.

Le Client est invité à se reporter aux différentes garanties pour connaître les éventuelles conditions complémentaires d'intervention.

Délai d'Intervention

Si le diagnostic à distance décrit ci-dessus ne permet pas le dépannage à distance du problème, AXA informe le **Client** des modalités d'Intervention d'un **Prestataire** au **Local Professionnel**.

Sauf cas de **Force majeure** :

- L'Électricien, le Serrurier, le Plombier, le Professionnel du Gaz, ou le Vitrier interviendra dans un **délai** de 3 heures,
- Le chauffagiste interviendra dans un délai de 24 heures, à compter du premier jour ouvré suivant l'appel du **Client**, **du lundi au samedi de 8 heures à 18 heures**.

Ce délai est calculé à compter de la fin de la conversation du diagnostic à distance avec AXA. Les informations saisies par AXA, 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**, à la date convenue du rendez-vous, 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 ne sera possible

Garantie contractuelle

En cas d'intervention du **Prestataire (hors chauffagiste)** dans un **délaï de plus de vingt-quatre (24) heures** à compter de l'heure d'appel initial du **Client** formulant sa demande d'assistance ou de l'heure de rendez-vous convenue avec le **Client**, AXA indemnise le **Client** à sa demande d'un **montant forfaitaire fixe de 1000 €**. Cette indemnisation n'est due qu'à la condition où :

- le sinistre empêche le bon fonctionnement de l'activité professionnelle du Client et,
- le dépassement du délaï d'intervention n'est pas lié au report du rendez-vous convenu entre le Client et le Prestataire.

L'appréciation de l'impact sur l'activité professionnelle du Client est du ressort exclusif d'AXA.

AXA et le Prestataire ne pourront être tenus pour responsables du non-respect du délaï d'Intervention précisé dans le paragraphe « délaï d'intervention » 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.

Cas de non-intervention

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

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

Garantie de l'intervention

Pour toutes Interventions effectuées par le **Prestataire** dans le cadre du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF, 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. **Les débouchages ne sont pas garantis.**

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

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** et pendant toute la durée de l'Intervention,
- à obtenir l'accord préalable d'AXA avant de prendre toute initiative ou de prévoir toute dépense, et à se conformer aux solutions préconisées par AXA.

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

Non-responsabilité d'AXA

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

- **Non-respect par le Client des engagements mentionnés ci-dessus ;**
- **Mauvais fonctionnement de la ligne téléphonique du Client lorsque ce dernier tente de joindre AXA dans le cadre du Contrat ;**
- **Dangerosité, vétusté et utilisation non-conforme à ses caractéristiques techniques, de toute installation où est situé le Sinistre ; y compris en cas d'Intervention sur tout ou partie de celle-ci, effectuée par le Prestataire ;**
- **Défaut du dispositif de protection ou protection inefficace contre les risques de surtension ;**
- **Tout cas de Force majeure.**

ARTICLE 2. BÉNÉFICIAIRES

Qui est couvert ?

- **Client :** toute personne physique ou morale ayant souscrit, pour son ou ses Local (aux) professionnel(s) (ou locaux à usage d'habitation qui sont la propriété d'une Société Civile Immobilière), un contrat de fourniture d'énergie par site 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**.

ARTICLE 3. TERRITORIALITÉ ET ÉVÉNEMENTS GÉNÉRATEURS

3.1 Où êtes-vous couvert ?

Le présent Contrat couvre tout Sinistre intervenant dans un **Local professionnel** situé en **France métropolitaine** hors îles non reliées au continent par un pont.

3.2 Quels sont les Évènements générateurs ?

Les garanties de votre Contrat s'appliquent dans les cas suivants :

Garanties	Évènements Générateurs
Électricité intérieure et extérieure et Télécom	Panne
Plomberie intérieure	Engorgement et Fuite d'eau
Gaz	Fuite de gaz
Appareil de chauffage ou appareil de climatisation	Panne
Vitrierie et Serrurerie	Fracture ou casse d'une vitre, impossibilité d'accès ou de sortie du Local professionnel
Service de gardiennage	Effraction, Tentative d'Effraction
Contribution au remplacement des Appareils de chauffage	Irréparabilité

ARTICLE 4. PLAFONDS ET LIMITES DE GARANTIES

4.1 Plafonds de garanties

Garanties	Plafond (en euros TTC)
Électricité intérieure et extérieure et Télécom	2000 €
Plomberie intérieure	2000 €
Gaz	2000 €
Appareil de chauffage ou appareil de climatisation	2000 €
Vitrierie et Serrurerie	2000 €
Service de gardiennage	24 heures
Contribution au remplacement des Appareils de chauffage	1500 €

Au-delà des limites définies au présent Contrat (plafond de prise en charge ou limite d'intervention), les coûts sont à la charge du Client, le Prestataire informe le Client et intervient uniquement si ce dernier donne son accord pour régler le complément.

4.2 Nombre d'interventions par garanties

Garanties	Nombre d'Interventions
Électricité intérieure et extérieure et Télécom	Illimité
Plomberie intérieure	
Gaz	
Appareil de chauffage ou appareil de climatisation	
Vitrierie et Serrurerie	
Service de gardiennage	
Contribution au remplacement des Appareils de chauffage	

ARTICLE 5. DÉFINITIONS

Les mots ou expressions en gras dont la première lettre est en majuscule dans la Notice d'information ont le sens tel que défini ci-dessous :

Appareil de chauffage : Tout Appareil de chauffage, de moins de 15 (quinze) ans à compter de la date d'installation, 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 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.
- **Pompe à chaleur :** dispositif thermodynamique qui permet de transférer de l'énergie thermique d'un milieu à basse température vers un milieu à haute température. Elle peut servir à chauffer ou à refroidir.

Appareil de climatisation : climatiseurs fixes de moins de quinze (15) ans à la date d'installation 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.

Dépannage en urgence : Dépannage en urgence consiste en un rétablissement du fonctionnement normal de l'installation couverte ou de l'équipement ou matériel couvert en réparant ou remplaçant uniquement la section ou l'élément endommagé de l'équipement, du matériel ou de l'installation et ne consiste pas en une mise aux normes de l'installation existante.

Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF : Présent contrat d'assurance n° 0804599, souscrit par le Client auprès d'AXA par l'intermédiaire d'EDF Assurances.

Effraction : Rupture, forcément, 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.

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 installation 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 située(s) à (aux) l'adresse(s) indiquée(s) par le Client lors de la souscription au Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF, dont les références sont mentionnées sur les Conditions Particulières. La définition est étendue au local immobilier à usage d'habitation qui est la propriété d'une Société Civile Immobilière souscriptrice du présent Contrat.

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

Dans le cadre de l'offre « multi-sites », plusieurs locaux sont couverts par un Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF. N'est pas considérée comme un **Local professionnel** et ne peut être couvert par le Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF, 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 individuel, provoquant son interruption ou empêchant son fonctionnement de façon sécurisée.

Prestataire: Professionnel appartenant au réseau de prestataires AXA, intervenant chez le **Client** en cas de Sinistre garanti au titre du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF. Appartiennent 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 intervenant dans le domaine de la miroiterie/vitrierie du bâtiment spécialisé dans la pose de vitres.

Problème de Serrure: Impossibilité pour le **Client** d'accéder ou de sortir 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: Évènement dommageable résultant d'un Évènement générateur, donnant lieu à sa déclaration auprès d'AXA au titre d'une des garanties du présent Contrat.

Situation d'urgence: Toute situation résultant directement de la survenance d'un **Évènement générateur** ayant nécessité l'intervention d'un **Prestataire** et ayant pour conséquence de rendre le **Local professionnel** inhabitable pour des raisons de sécurité.

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.

Vandalisme: Acte volontaire de destruction, dégradation ou de détérioration d'un bien, ou d'un élément, appartenant à l'Assuré.

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

PARTIE II: PRÉSENTATION DES GARANTIES

ARTICLE 6. GARANTIES D'ASSISTANCE ÉLECTRIQUE ET TÉLÉCOM

✓ Ce qui est assuré

Le **Client** est couvert contre toutes **Pannes électriques**, définies comme étant tout dysfonctionnement soudain et imprévisible survenu sur son **Installation électrique privative**, définie comme un système permanent d'alimentation en électricité installé dans le **Local professionnel** et fournissant l'énergie électrique du Local professionnel, à partir du tableau électrique jusqu'aux prises murales, appareils ou terminaisons lumineuses [y compris appareils de basse tension, appareils radiocommandés et l'**Électricité extérieure**], provoquant une interruption de l'alimentation électrique.

Sont également couverts, l'interruption du fonctionnement et/ou le fonctionnement non sécurisé, résultant de **Pannes électriques** sur les ouvrants et fermetures motorisés (tels que volets roulants électriques ou des portails électriques) **installés au Local professionnel, s'ils sont agréés en France par la norme NF.**

Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont **exclusivement** les suivantes:

Pour l'Installation électrique:

- Les appareillage(s) de base (tout type d'interrupteur de commande(s);
- Les prise(s) monophasée(s), prise(s) triphasée(s) et câbles;
- Les disjoncteur(s), disjoncteur(s) différentiel(s) ou interrupteur(s) différentiel(s), micro-disjoncteur;
- Les douilles,
- Les contacteurs jour/ nuit,
- Les gestionnaires d'énergies,
- Les transformateurs des spots encastrés,

Pour les Télécoms:

- Les câbles d'antenne,
- Les câbles téléphoniques,
- La fibre optique dans les mêmes conditions que les câbles électriques (depuis le boîtier jusqu'à l'appareil)

Pour les ouvrants et fermetures motorisés:

- Les câblages;
- Les disjoncteurs.

Toutes autres pièces ne sauraient être couvertes par la garantie Assistance Électricité.

✗ Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts:

- ✗ Toutes pièces, appareils ou installations, ainsi que tous événements non visés dans le paragraphe « Ce qui est assuré »;
- ✗ Toutes Pannes résultant directement ou indirectement:
 - de la vétusté de votre Installation électrique privative et/ou d'une des pièces le composant;
 - du défaut d'entretien vous incombant de votre Installation électrique privative et/ou d'une des pièces le composant;
- ✗ Toutes demandes visant des appareils, pièces ou engins connectés de quelque manière que ce soit à l'Installation électrique privative.

ARTICLE 7. GARANTIES D'ASSISTANCE APPAREILS DE CHAUFFAGE (CHAUDIÈRE/CHAUFFE-EAU/CHAUFFE-BAIN/POMPE À CHALEUR/CLIMATISATION/RADIATEUR ÉLECTRIQUE

✓ Ce qui est assuré

Sont couverts les **Appareils de Chauffage** (les Chaudières, y compris les Chaudières dont le ballon d'eau chaude est intégré, Chauffe-eau ou Chauffe-bain à usage privatif, Pompe à chaleur, Climatisation et Radiateurs électriques), installés dans le **Local professionnel**.

- **Chaudière**: organe générateur de chaleur dans une installation de chauffage utilisant un fluide caloporteur (en général l'eau).
- **Chauffe-eau**: Appareil autonome de production d'eau chaude sanitaire.
- **Chauffe-bain**: Chauffe-eau instantané de forte puissance.
- **Pompe à chaleur**: aérothermique (air/air et air/eau).
- **Climatisation**: fixe 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.

Pour toute intervention, le **Client** doit pouvoir justifier de l'entretien obligatoire de son appareil de climatisation.

- Radiateurs électriques

Déplacement, Pièces et main-d'œuvre

Sont couverts les incidents survenant de façon accidentelle et provoquant l'interruption et/ou le fonctionnement non sécurisé, des appareils ci-après listés sous réserve:

- Qu'ils aient moins de quinze (15) ans à compter de la date de l'installation;
- Qu'ils soient agréés en France par la norme NF;
- Qu'ils ne bénéficient plus d'aucune garantie légale et/ou contractuelle à la date de déclaration du **Sinistre**;
- Qu'ils aient un usage exclusivement domestique et soient situés au **Local professionnel** du Bénéficiaire;
- Qu'ils utilisent exclusivement des combustibles fiouls, gazeux ou électriques et dont la puissance est **inférieure ou égale à 70 kW**.

Pour les installations alimentées au gaz ou au fioul: le **Client** doit pouvoir justifier avoir effectué l'entretien annuel obligatoire conformément à la norme Afnor NF X50-010 ou NF X50-011.

Pour toutes les pompes à chaleur dont la puissance est comprise **entre 4 et 70 kW**: Le **Client** doit pouvoir justifier avoir un contrat d'entretien obligatoire conformément au décret N° 2020-912 du 18 juillet 2020.

L'attestation d'entretien de moins de deux (2) ans doit être présentée au Prestataire lors de toute Intervention.

En l'absence d'une de ces conditions, le **Client** ne saurait être assuré au titre de la présente garantie.

Sont couverts les appareils limitativement listés ci-après:

✓ Radiateur électrique

- un organe de sécurité ou un organe électronique et électrique:
 - sur le module électronique,
 - sur la platine alimentation,
 - sur la platine de contrôle,
 - sur la platine de puissance,
 - sur la platine principale.

✓ Chaudière (gaz, fioul ou électrique) / Chauffe-eau, Chauffe-bain à gaz:

- Du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil),
- De la pompe (si incorporée dans l'appareil),
- Des organes de régulation (si incorporés dans l'appareil),
- De la sécurité de la ventilation mécanique contrôlée de la chaudière (si incorporée à l'appareil),
- Des débits de gaz et réglage,
- Des systèmes électriques,
- Des dispositifs de sécurité de l'appareil,
- De la résistance, de l'Anode de magnésium, du thermostat, du vase d'expansion et du ballon d'eau chaude s'il est intégré.

✓ Pompe à chaleur / Climatisation:

- Des organes de régulation et du circuit hydraulique si ceux-ci sont intégrés (vanne 4 voies, thermostat, groupe de sécurité, pompe),
- Des systèmes électriques et électroniques (moteurs de ventilateurs intérieurs, carte Électronique de puissance, d'alimentation, de contrôle, platine principale),
- Des dispositifs de sécurité de l'appareil.

✓ Chaudière au fioul:

- D'un organe du brûleur,
- Du gicleur,
- Des flexibles d'alimentation fioul placés côté chaudière,
- Des dispositifs de sécurité.

Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge par AXA sont les **pièces limitativement énumérées dans le paragraphe « Déplacement, Pièces et main-d'œuvre »** de la présente garantie, garanties par le fabricant, de manière que l'appareil reste conforme à la définition du produit par le constructeur, et sous réserve que les pièces soient encore fabriquées par le constructeur et disponibles.

S'agissant des Appareils de chauffage (Radiateur électrique, Chaudière gaz, fioul ou électrique, Pompe à chaleur/Climatisation), en cas d'intervention du Prestataire agréé qui confirme la nécessité de remplacer l'un des Appareils de chauffage précité économiquement non réparable, du fait d'un coût de réparation supérieur à la valeur de l'appareil à la date du sinistre ou d'indisponibilité des pièces nécessaires à la réparation, AXA participe financièrement au remplacement de l'appareil de chauffage ou à la modification du système de chauffage **dans la limite de 1500 euros**. La valeur de l'appareil à la date du sinistre correspond à la valeur d'achat initial déduction faite de la vétusté par année (selon l'appareil concerné, le taux de vétusté applicable par année peut aller de 6 à 12 %). Si l'Assuré ne peut produire la facture d'achat initiale permettant de qualifier l'âge de l'appareil, l'estimation de l'âge de l'appareil sera déterminée par le Prestataire agréé.

La prise en charge d'AXA est limitée au coût de l'appareil. **Tout autre coût annexe comme la livraison, la pose, le déplacement ou la main-d'œuvre de l'installateur reste à la charge de l'Assuré.**

Le modèle de l'appareil de remplacement ou la modification du système de chauffage sera moins énergivore que l'Appareil de chauffage non réparable, objet de l'intervention initiale du Prestataire et devra répondre aux conditions suivantes:

- **Chaudière électrique/Pompe à chaleur**: classification **A à A+++**
- **Climatisation**: classification **A++ à A+++**
- **Radiateur électrique**: installation d'un radiateur connecté ou d'un radiateur à pilotage intelligent ou d'un radiateur couplé à un dispositif de régulation installé sur le tableau électrique.

Conditions complémentaires d'intervention :

Afin d'obtenir un accord préalable d'indemnisation par AXA, l'Assuré devra adresser par courrier électronique à plateau.service@axa-assistance.com ou par courrier à AXA - Plateau Service/CTH - 8-10 rue Paul Vaillant Coutier - 92240 Malakoff, le devis de remplacement où figurera la marque, le modèle et le coût de l'appareil ainsi que sa classe énergétique, en précisant son numéro de dossier. En cas d'accord d'indemnisation par AXA sur le devis présenté, l'Assuré communiquera en réponse au mail transmis par AXA :

- La facture acquittée reprenant les éléments détaillés du devis ci-avant,
- Le justificatif de paiement (sauf si la facture précise le mode et la date de règlement)
- Son Relevé d'Identité Bancaire (RIB)

En l'absence d'une de ces conditions, les Pièces ne sauraient être prises en charge au titre de la présente garantie.

✘ Ce qui n'est pas assuré

En complément des Exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- ✘ Toutes pièces ou installations non visées ainsi que tout évènement non visé dans le paragraphe « Ce qui est assuré »,
- ✘ Les appareils pour lesquels les originaux des carnets d'entretien ne peuvent être produits lors de l'intervention du Prestataire,
- ✘ Toute intervention autre que la simple mise en sécurité de l'appareil dont la dernière visite d'entretien réalisée par un Prestataire daté de plus de douze (12) mois ou vingt-quatre (24) mois pour les pompes à chaleur ou dont le carnet d'entretien n'est pas à jour ou n'est pas conforme aux prescriptions du fabricant,
- ✘ Les Interventions, autre que la simple mise en sécurité de l'appareil, lorsque le Prestataire estime que l'Appareil de chauffage est non réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces,
- ✘ Toute intervention qui relève de l'entretien annuel obligatoire conformément aux normes Afnor NF X50- 10 ou NF X50-011,
- ✘ Les coûts éventuels engagés pour accéder à la chaudière, chauffe-eau ou au chauffe-bain, à la pompe à chaleur, à la tuyauterie ou à son environnement,
- ✘ Le ramonage et les pièces des conduits de fumées ainsi que le pot de purge,
- ✘ La réparation de dommages causés par l'utilisation d'eau, de fioul ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeur grasse et/ou corrosives),
- ✘ L'intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau, la corrosion et le détartrage des ballons d'eau chaude intégrés à la chaudière,
- ✘ Toute intervention extérieure à la chaudière, chauffe-eau ou chauffe-bain ou pompe à chaleur sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) circuit et liaison frigorifique (extérieurs à la pompe à chaleur) et sur les dispositifs électriques de l'installation,
- ✘ Toute intervention relative au fluide frigorigène d'une pompe à chaleur ou d'un appareil de climatisation (évaporateur, compresseur, détendeur, condenseur),
- ✘ L'entretien et le dépannage des dispositifs extérieurs à la pompe à chaleur et à un appareil de climatisation (les capteurs, le circuit primaire qui correspond à l'unité extérieure, le circuit de fluide frigorigène, l'évaporateur, le condenseur, le compresseur, les filtres déshydrateurs),
- ✘ L'intervention nécessitant la vidange de l'installation et/ou le déplacement de la chaudière ou de la pompe à chaleur,
- ✘ La réfection du briquetage de la chaudière,
- ✘ La réfection des points de fixation,
- ✘ Les dysfonctionnements résultant de l'entartrement des appareils,
- ✘ Les appareils de climatisation mobiles.

ARTICLE 8. GARANTIE « ASSISTANCE DÉPANNAGE PLOMBERIE »

✔ Ce qui est assuré

Fuite d'eau et Engorgements survenant sur l'installation de plomberie intérieure du Local professionnel

Vous êtes couverts contre :

- Toutes **Fuites**, définies comme un écoulement d'eau à débit constant résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante du **Client** et présentant à court terme des risques évidents pour le **Local professionnel**. Il doit pouvoir être constaté visuellement. **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.**
- Et tout **Engorgement**, défini comme une 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**, survenant sur votre **Installation de plomberie intérieure**, listés ci-dessous :

✔ les Fuites d'eau :

- 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,
- sur un ballon d'eau chaude sanitaire (cumulus) :
 - prise en charge de la vidange uniquement si la cuve est percée,
 - prise en charge du groupe de sécurité,
- sur les sanitaires :
 - sur les mécanismes standards de chasse d'eau de WC,
 - 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,
 - robinetterie (mélangeur, mitigeur),
- 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.

les Engorgements :

- sur les canalisations d'évacuation des eaux usées intérieures,
- sur les appareils sanitaires et sanibroyeurs bouchés

En cas de fuite, les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du « service assistance 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,
- mitigeur/mélangeur,
- 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,
- réducteur de pression,
- le débouchage, le nettoyage et le test que cela refonctionne post-nettoyage du sanibroyeur.

Le prestataire 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.

✘ Ce qui n'est pas assuré

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- ✘ Toutes pièces, appareils ou installations, ainsi que tous événements non visés dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- ✘ 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 puit,
 - autre que le raccordement sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires, 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 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 les pompes, 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.
- ✘ La réfection des revêtements de sol ou des ornements quels qu'ils soient lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à l'équipement ou à l'installation et effectuer la réparation ;
- ✘ 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.

ARTICLE 9. GARANTIE « ASSISTANCE DÉPANNAGE VITRERIE ET SERRURERIE »

✔ Ce qui est assuré

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

- les **Bris de vitre (fenêtres, portes vitrées, vitrines)** définis comme des fractures, bris ou casses d'une ou plusieurs vitres trouvant son origine dans un acte involontaire, un acte de vandalisme, une Effraction ou Tentative d'Effraction, ou un événement climatique, de sorte que les vitres n'assurent plus les conditions de sécurité suffisantes.
- les **Problèmes de Serrure** définis comme l'impossibilité d'accéder ou de sortir de votre Local Professionnel consécutif à la perte, au vol, au bris de vos clés, au claquage de la Porte, à l'Effraction, à la Tentative d'effraction, au Vandalisme.

Les interventions relatives aux rideaux métalliques consistent à :

- débloquer pour permettre l'ouverture ou la fermeture des rideaux électriques ou manuels, et/ou
- remplacer les Serrures

Pièces prises en charge

Les pièces pouvant faire l'objet d'un remplacement dans le cadre du dépannage sont exclusivement, les verrous, cylindres et serrures constitutives.

- La porte d'accès principale à votre Local professionnel y compris les volets et rideaux métalliques.

✘ Ce qui n'est pas assuré

Outre les exclusions communes à chaque service de l'article 13, 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 ne communiquant pas avec l'extérieur du Local professionnel,
- ✘ les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes ou les stores sauf lorsqu'il s'agit d'un Problème de serrure,
- ✘ les Serrures connectées, les Serrures électroniques, les contrôles d'accès, les lecteurs d'empreintes, les clés et badges électroniques.

ARTICLE 10. GARANTIE « ASSISTANCE DÉPANNAGE GAZ »

⚠ En cas de suspicion de Fuite de gaz, le Client doit impérativement et immédiatement faire intervenir la compagnie de distribution de gaz ou les services de secours qui procéderont à la mise en sécurité des installations.

Sont couvertes par le Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF, les Fuites de gaz définies comme un échappement de gaz d'origine accidentelle sur l'Installation intérieure de gaz présentant à court terme des risques pour le Local professionnel survenu sur l'Installation intérieure de gaz du Local professionnel et 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.

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

✘ Ce qui n'est pas assuré

Outre les exclusions communes à chaque service de l'article 13., sont également exclus du service « ASSISTANCE DÉPANNAGE GAZ » :

- ✘ Toutes pièces, appareils ou installations, ainsi que tout événement non visés dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- ✘ 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 intérieures 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.

ARTICLE 11. GARANTIE « GARDIENNAGE »

11.1 Intervention d'un Agent de sécurité

✔ Ce qui est assuré

En cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction dans le Local professionnel, AXA 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 :

- Le Client identifie une Effraction ou une Tentative d'Effraction dans son Local professionnel ;
- Le Client vérifie que cette Effraction ou Tentative d'Effraction n'est pas due à la présence d'une personne autorisée ;
- Le Client appelle AXA pour demander l'organisation de la présente garantie ;
- AXA organise et prend en charge l'envoi d'un agent de sécurité ;
- 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 ;
- l'agent de sécurité informe AXA de ses constatations ;
- AXA informe le Client des constatations de l'agent de sécurité ;
- 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.

11.2 Gardiennage du Local professionnel

✔ Ce qui est assuré

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 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.

11.3 Exclusions spécifiques au Service Gardiennage

✘ Ce qui n'est pas assuré

Outre les exclusions communes à chaque service de l'article 13., sont également exclus du service « GARDIENNAGE » et ne pourront donner lieu à intervention d'AXA, 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.

ARTICLE 12. GARANTIE CONTRÔLE DE L'INSTALLATION

Dans le cadre du diagnostic à distance à la suite d'une Fuite ou d'un Engorgement en Plomberie intérieure apparente ou d'une Panne électrique au Local professionnel, un Contrôle de l'installation sera proposé au Bénéficiaire.

Cette garantie permet de contrôler, les points essentiels sur le réseau de Plomberie en cas de Fuite ou d'Engorgement ou sur l'Installation électrique en cas de Panne.

Après le Contrôle de l'installation, un compte rendu sera établi et transmis au Bénéficiaire, et AXA pourra accompagner ce dernier vers une solution adaptée, à sa charge exclusive, s'il en exprime le besoin.

ARTICLE 13. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

✘ Ce qui n'est pas assuré

Outre les exclusions propres à chaque service, sont également exclus de tous les services du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF 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,

- ✗ tous frais engagés par le Client ou toute autre personne sans accord préalable d'AXA,
- ✗ tous frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Prestataires AXA missionnés par AXA au titre du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF.
- ✗ tous frais afférents aux pièces non couvertes.

PARTIE 3: CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

ARTICLE 14. SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION

14.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus du Client l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du Contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

14.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du Sinistre

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du Sinistre (date, nature, cause, circonstances ou conséquences) connus du Client l'expose, en cas de mauvaise foi, à la déchéance de garantie.

ARTICLE 15. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

L'engagement d'AXA repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

AXA ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Client à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

AXA ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

ARTICLE 16. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

AXA ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de Force majeure.

ARTICLE 17. SANCTIONS ET EMBARGOS

AXA ne sera pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

Partie IV. VIE DU CONTRAT

ARTICLE 18. PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT - PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

18.1 Prise d'effet du Contrat

Le Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF 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 19 ci-dessous.

18.2 Prise d'effet et durée des garanties

Les garanties prennent effet à compter de la date de signature des Conditions Particulières.

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

Vos garanties cessent en cas de résiliation de votre Contrat dans les conditions prévues à l'Article « Conditions de résiliation ».

18.3 Cumul d'assurances

Conformément à l'Article L121-4 du Code des assurances, si le Client est couvert auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, il doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs. Il doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

18.4 Modification de l'option souscrite

Le Client a la possibilité de changer d'option en cours de Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF. Pour cela, il doit contacter son conseiller EDF habituel. Pour toute question, le Client peut contacter le service Clients EDF du lundi au vendredi, de 8 heures à 17h30 au numéro : 3022 (numéro vert).

18.4 Modifications des conditions et/ou du prix par AXA

Pour toute modification concernant le tarif, les garanties ou conditions du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF, EDF informera par écrit le Client, moyennant un préavis de quarante (45) jours avant son entrée en vigueur. Ces modifications ne peuvent avoir lieu qu'une fois par an.

En cas de refus, le **Client** peut résilier son Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF 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 à la prochaine échéance annuelle.

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

ARTICLE 19. RÉSILIATION

• 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.

• Résiliation par le Client

Le **Client** a la possibilité de résilier son contrat à chaque échéance annuelle du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF, 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 du lundi au vendredi, de 8 heures à 17h30 au numéro : **3022** (numéro vert).

Par exception à l'alinéa précédent, le **Client** peut résilier son Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF 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.

• 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 totale de tous les **Locaux professionnels** garantis, résultant d'un événement non prévu par le Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF, 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.

ARTICLE 20. MONTANT ET PAIEMENT DE LA PRIME

L'assuré désigné sur les conditions particulières, s'engage à payer la prime d'assurance due en contrepartie de la couverture du Local professionnel assuré et déclaré sur ces mêmes conditions particulières.

20.1 Montant et modalités de paiement de la prime

Le montant de la cotisation du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF, 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 indiquée dans les Conditions particulières lors de la souscription au Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF.

20.2 Modes de paiement

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

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 du lundi au vendredi, de 8 heures à 17h30 au numéro : 3022 (numéro vert).

PARTIE 5. CADRE JURIDIQUE

ARTICLE 21. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

AXA, 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 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 est réalisée opérationnellement par EDF; EDF, EDF Assurances et AXA agissent en tant que responsables conjoints du traitement pour ces actions. L'exécution du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF est effectuée par AXA, AXA 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 (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. 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 à des fins de gestion des contrats, de facturation et le cas échéant, à des fins de prospection commerciale. Les données collectées pour une finalité de facturation seront conservées pendant une durée de 10 ans.

Ces données seront exclusivement communiquées à AXA pour l'exécution du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF, 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.

AXA est responsable de traitement pour l'exécution des services du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF. Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA 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, le **Client** consent à ce qu'AXA 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, au personnel d'AXA, 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 actuarielles 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) relatives aux services d'AXA 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 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 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

8-10 rue Paul Vaillant Couturier - 92240 Malakoff
Ou par email: dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

Pour toute utilisation des données personnelles du **Client** à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA 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 peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où le **Client** fournit à AXA 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 (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- voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si le **Client** souhaite connaître les informations détenues par AXA 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

8-10 rue Paul Vaillant Couturier - 92240 Malakoff
Ou par email: dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com.

L'intégralité de la politique de confidentialité AXA est disponible sur le site: 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 22. SUBROGATION

Sauf clause contraire, AXA est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant au présent Contrat, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du Contrat.

ARTICLE 23. 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 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 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 **Clients** sont les ayants droit de l'assuré 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 par les articles 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 du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers AXA ;
- 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 et/ou EDF à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de l'adhésion ou par le **Client** à AXA 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 24. RÉCLAMATION

En cas de réclamation concernant le **Contrat**, le **Client** peut s'adresser à son interlocuteur EDF afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées.

Afin de faciliter le traitement de la demande, nous l'invitons à privilégier :

Pour les demandes en lien avec :

- la souscription et la gestion du contrat :

Le **Client** peut adresser une réclamation orale ou écrite au service clients de sa région dont les coordonnées figurent sur sa facture.

- La fourniture des prestations et le contenu des documents contractuels :

AXA - Service Gestion Relation Clientèle

8-10 rue Paul Vaillant Couturier - 92240 Malakoff.

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » :

www.axa-assistance.fr/contact

AXA et EDF s'engagent à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables, sauf si une réponse est apportée dans ce délai. Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois.

Dès deux (2) mois à compter de la première réclamation écrite, l'Assuré 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

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté à l'Assuré 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 25. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Le Contrat est établi en langue française. Le droit applicable au Contrat tant pour son interprétation que pour son exécution, est le droit français.

Tout litige se rapportant au présent 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 française compétente.



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 Légende
20 place de La Défense
92050 Paris La Défense cedex

Origine 2023 de l'électricité vendue par EDF :
78,70% nucléaire, 8,04% hydraulique, 5,23% autres énergies renouvelables,
0,20% charbon, 7,38% gaz, 0,42% pétrole, 0,03% autres fossiles.
Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la!

