



## FICHE D'INFORMATION ET CONSEIL

Contrat d'Assistance n°5005221  
ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES

# ASSISTANCE DÉPANNAGE INTÉGRAL

(art. L 521-2 et R 521-1 et suivants du Code des Assurances)

**TRÈS IMPORTANT :** Nous vous recommandons de lire attentivement les conditions générales ci-jointes (ci-après « Conditions Générales »), qui précisent les conditions et modalités d'application des garanties ainsi que les cas d'exclusions. En souscrivant au Contrat Assistance Dépannage Intégral d'EDF Entreprises (ci-après « Contrat ») vous reconnaissez qu'il constitue une solution adaptée au regard de votre situation et de vos besoins. Les termes avec une majuscule non définis ont la définition figurant dans les Conditions Générales.

### I. PRÉSENTATION DES ACTEURS DANS LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT

**ÉLECTRICITÉ DE FRANCE** (ci-après « EDF »), société anonyme au capital de 1.525.484.813 euros, RCS PARIS 552 081 317, 22-30 avenue de Wagram - 75008 PARIS, immatriculée au registre des intermédiaires en assurance sous le numéro 07025771 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). EDF S.A. agit en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance de la société suivante, filiale à 100% d'EDF :

**EDF ASSURANCES**, société par actions simplifiée au capital de 39.000 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 412 083 347 et à l'ORIAS sous le numéro 07008377 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), dont le siège social est situé 4 rue Floréal - 75017 PARIS.

Notre société et sa filiale ne détiennent aucune participation directe ou indirecte d'une compagnie d'assurance. Aucune entreprise d'assurance ne détient de participation directe ou indirecte dans notre société ou sa filiale.

En vertu de l'article L. 521-2, II, 1° b) du code des assurances, il vous est précisé que EDF et EDF Assurances travaillent de façon habituelle avec la société **AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES** (ci-après « AXA Assistance »), Société Anonyme au capital de 24.099.560,20 euros, RCS Nanterre n°451 392 724, dont le siège social est situé 6 rue André Gide 92320 CHATILLON. Le contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES est ainsi couvert par la société **AXA Assistance, qui intervient dans la réalisation des prestations**. Le nom des intermédiaires d'assurances avec lesquels EDF et EDF Assurances travaillent par ailleurs est disponible sur simple demande.

EDF et EDF Assurances sont rémunérées sous la forme de commissions, comprenant une part fixe et une part variable, versées par l'assureur en pourcentage de la prime HT que vous réglez.

En cas de difficulté dans l'application du contrat d'assurance, vous pouvez vous adresser au service réclamations d'EDF, ou à l'adresse figurant sur votre dernière facture EDF. Vous recevrez un accusé de réception au maximum sous 10 jours et une réponse dans un délai maximum de 2 mois.

Si le différend éventuel persiste ou si la réponse apportée ne vous convient pas, vous pouvez également contacter le Médiateur de l'Assurance, TSA, 75441 Paris Cedex 09 ou [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org). Notre société est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel

et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest CS 92459 75436 PARIS CEDEX 09 - site internet : [www.ACPR.banque-france](http://www.ACPR.banque-france).

### II. RECUEIL DES EXIGENCES ET BESOINS

En application de l'article L.521-4- I du Code des assurances, cette étude personnalisée a pour objectif de définir de façon claire et exacte vos exigences et vos besoins afin de vous proposer le contrat le mieux adapté à votre situation.

Nous attirons votre attention sur le fait que la fourniture d'une information complète et sincère est une condition indispensable à la délivrance d'un conseil adapté.

Une absence de réponse à une question ou une réponse incomplète ou erronée risque de compromettre la fiabilité et/ou la pertinence de cette étude et donc des solutions qui seront amenées à vous être proposées.

Dans le cadre de nos échanges, nous vous avons questionné et retenu des informations dans les domaines suivants : personnalisation de votre profil et des risques que vous souhaitez assurer ; besoins en termes de garantie.

**Vous êtes un professionnel, personne physique ou morale**, disposant d'un local professionnel pour lequel un contrat de fourniture d'énergie d'une puissance inférieure ou égale à 240 kVa a été souscrit.

**Risques à assurer → Assistance / Dépannage du local professionnel en cas de :**

- Panne d'électricité
- Panne d'un appareil de chauffage électrique et d'un appareil de climatisation
- Fuites d'eau et engorgements
- Bris de vitre et problèmes de serrure

### III. PRÉSENTATION DE LA SOLUTION D'ASSURANCE

Vous nous avez fait part de votre intention de bénéficier d'un service d'assistance dépannage pour les installations électriques (y compris appareils de chauffage électrique et climatisation), de plomberie ainsi que de vitrerie et de serrurerie des ouvrants du local situé en France métropolitaine (hors îles) dans lequel vous exercez votre activité professionnelle. Au regard des informations que vous nous avez

communiquées concernant vos exigences et vos attentes, le service Assistance Dépannage Intégral nous semble constituer une solution adaptée à vos besoins :

### Garanties incluses et modalités de prise en charge

#### Couverture :

- Panne d'électricité sur l'installation électrique intérieure et extérieure du Local professionnel
- Panne d'un Appareil de Chauffage électrique et d'un Appareil de Climatisation
- Fuites d'eau ou Engorgements sur les Installations de plomberie intérieure du Local professionnel
- Bris de vitre
- Problème de Serrure
- Intervention d'un agent de sécurité en cas d'Effraction ou Tentative d'Effraction dans le Local Professionnel
- Intervention à la charge du Client au-delà de (2) Interventions par an non justifiées par une Effraction ou Tentative d'Effraction
- Fuites de gaz survenant sur l'Installation intérieure du Local professionnel
- Panne d'une Chaudière à gaz

**Nous vous invitons à lire attentivement le détail des exclusions figurant en gras dans les conditions générales ci-jointes.**

Plafond de 1 000 €TTC par Intervention incluant l'intervention d'un prestataire dans les 2h pour l'électricité, la serrurerie et la vitrerie et de 3h pour le chauffage, la plomberie, le gaz, les pièces et la main d'œuvre. Nombre d'interventions illimité.

Indemnisation de 1 000 € si le délai d'intervention est supérieur à 24h.

Pour toutes Interventions effectuées par le Prestataire AXA dans le cadre du Contrat, 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.

### Nous attirons particulièrement votre attention sur les points suivants :

Le contrat « Assistance Dépannage Intégral » est destiné 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.

• Au titre de la souscription au contrat vous devez régler une cotisation mensuelle de 15 €HT soit 180 €HT par an. Prix et conditions en vigueur au 01/01/2020. Ces conditions sont susceptibles d'évoluer (Vous en serez informé selon les modalités prévues aux Conditions générales). La cotisation est payable auprès d'EDF, pour le compte d'AXA Assistance, selon les modalités décrites au Contrat.

• La souscription au Contrat vous engage pour une durée minimale d'un an renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives d'un an. Vous avez la possibilité de résilier le Contrat à chaque échéance annuelle du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF ENTREPRISES, moyennant un préavis de deux (2) mois.

• Les prestations d'assistance prennent effet à l'issue d'un délai de carence de 5 jours ouvrés suivant la date de souscription.

• Si le Prestataire AXA estime que l'état général de l'installation où est situé le Sinistre (Installation électrique intérieure et extérieure, Installation intérieure de gaz ou Installation intérieure de plomberie), ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de cette installation. De même, s'il s'avère que l'état général de l'installation ne permet pas au Prestataire AXA de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.

• Lorsque vous souhaitez bénéficier des prestations d'assistance, vous devez appeler sans attendre au numéro de téléphone (coût d'un appel local) indiqué dans le Contrat, et obtenir l'accord préalable d'AXA Assistance avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, et vous conformer aux solutions préconisées par AXA Assistance.

**En cas de suspicion de Fuite de gaz, et avant toute intervention, le Client doit impérativement et immédiatement contacter le numéro d'appel de sécurité de son distributeur de gaz.**



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 !

