

# NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GÉNÉRALES CONTRAT D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE AXA DÉPANNAGE EDF - OFFRE « ÉLECTRICITÉ » 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 2 084 365 041 euros, immatriculée au RCS de PARIS sous le numéro 552081317 et à l'ORIAS sous le numéro 07025771 ([www.orias.fr](http://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](http://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 1055, 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.

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 0203.201.340 - RPM Bruxelles [www.bnb.be](http://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 (ACPR) située 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris

## SOMMAIRE

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

# 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**,
- **Panne ou dysfonctionnement d'un Appareil électrique** : Chaudière électrique, y compris Chaudière avec ballon d'eau chaude intégré, Chauffe-eau, Pompe à chaleur, Climatisation, Radiateur électrique, 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 Électricité suite au Sinistre.
  - ✓ à participer financièrement au remplacement de l'Appareil de chauffage du Client 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 bénéficier 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).

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 :
  - **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,
  - **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,

- 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 ;
  - 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 ;
  - 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.**

**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 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 **délai 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 délai d'intervention n'est pas lié au report du rendez-vous convenu entre le Client et le Prestataire.

AXA et le Prestataire ne pourront être tenus pour responsables du non-respect du délai d'intervention précisé dans le paragraphe « délai 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 / Vous :** 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 inférieure ou égale à 240 kVA.

## 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
Appareil de chauffage ou appareil de climatisation	

## ARTICLE 4. PLAFONDS ET LIMITES DE GARANTIES

### 4.1 Plafonds de garanties

Garanties	Plafond (en euros TTC)
Électricité intérieure et extérieure et Télécom	2000 €
Appareil de chauffage ou appareil de climatisation	
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
Appareil de chauffage ou appareil de climatisation	
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.

**Évènement générateur** : Toute Panne d'électricité, Panne d'un Appareil de chauffage ou d'un Appareil de Climatisation 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.

**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.

**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 situé(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 :

- **Chauffagiste** : Professionnel intervenant dans le domaine du chauffage,

**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.

## PARTIE 2: PRÉSENTATION DES GARANTIES

### ARTICLE 6. GARANTIES D'ASSISTANCE ÉLECTRIQUE

#### ✓ 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 appareillages 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 géothermique (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 ;

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 électrique / Chauffe-eau :

- 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 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,
- 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 %).

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/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 date 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,
- ✘ 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,
- ✘ 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 détartage 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 (extérieur 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 réducteur de pression, 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'entartement des appareils,
- ✘ Les appareils de climatisation mobiles.

## ARTICLE 8. EXCLUSIONS COMMUNES À 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,
- ✘ toutes Interventions sur les installations dont l'état général ou la vétusté ne permet pas d'assurer une sécurité suffisante,
- ✘ 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 suite à une première Intervention d'AXA Assistance, tous frais engagés par le Client ou toute autre personne sans accord préalable d'AXA Assistance,
- ✘ tous frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Prestataires AXA missionnés par AXA Assistance au titre du Contrat ASSISTANCE DÉPANNAGE EDF,
- ✘ tous frais afférents aux pièces non couvertes.

## PARTIE 3: CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

### ARTICLE 9. 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 10. 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 11. 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 12. 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 4. VIE DU CONTRAT

## ARTICLE 13. 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 8h 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 cinq (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 14. 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 8h 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 total 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 15. 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 indiqué 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 8h à 17h30 au numéro : **3022** (numéro vert).

## PARTIE 5. CADRE JURIDIQUE

### ARTICLE 16. 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](mailto: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 17. 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 18. 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 19. 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](http://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](http://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 20. 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](http://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](http://www.edf.fr)

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

