

- interventions répétées pour la même cause, signalée par l'Électricien ou le Plombier et non réparée par le Client notamment dans les cas suivants :

> Concernant le domaine électrique :

- s'il s'avère, lors d'une Intervention, que l'Installation électrique intérieure du Client n'est pas raccordée à un réseau de terre ou à une prise de terre, ou n'est pas conforme aux normes en vigueur et/ou en mauvais état d'entretien ;

- en cas de non-conformité de l'Installation électrique intérieure aux normes de sécurité relatives à la protection contre les court-circuits (absence de fusibles ou d'un disjoncteur) et les fuites de courant (absence d'un disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel).

> Concernant le domaine de la plomberie :

- en cas de défaut d'entretien caractérisé des flexibles ;

- en cas d'entartrage par le calcaire, non traité.

Nonobstant les cas ci-dessus, ÉS peut résilier le Contrat en respectant un préavis d'un mois, par courrier, sans que le Client puisse prétendre une quelconque indemnisation, en cas de décision d'ÉS d'arrêter le service auquel a souscrit le Client.

Dans tous les cas de résiliation, le Client à l'obligation de régler l'intégralité des sommes dues à ÉS à la date de résiliation.

ARTICLE 10 : MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

ÉS informera par écrit le Client de toute modification aux présentes conditions générales moyennant un préavis d'un mois. Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant ÉS de sa volonté de résiliation conformément aux modalités de résiliation figurant à l'article 9.1 des présentes conditions générales. A défaut de réception par ÉS de celle-ci dans un délai de 30 jours à compter de la date de communication des modifications, le Client est réputé avoir accepté les nouvelles Conditions Générales sans restriction ni réserve. Les modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires s'appliquent de plein droit au Client.

ARTICLE 11 : INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Tous les Traitements de Données Personnelles sont réalisés par ÉS et AXA Assistance en conformité avec la loi Informatique et libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016.

ÉS et AXA Assistance ont la qualité de Responsable de Traitement conjoints pour la collecte et le traitement des Données Personnelles des Clients. Les coordonnées d'ÉS sont les suivantes : ÉS Énergies Strasbourg – Direction des ventes Énergies aux particuliers – RCP – 67932 Strasbourg cedex 9 – tél : 03 88 20 60 60. Celles d'AXA Assistance sont : AXA Assistance 6, rue André Gide 92320 Châtillon - Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

Le traitement réalisé dans le cadre du Contrat a pour finalité de gérer le service Dépannage Électricité ou le service Dépannage Électricité et Plomberie souscrit par le Client.

Afin de permettre l'exécution du Contrat, la collecte de certaines informations est obligatoire, notamment, les données d'état civil et données de consommation ainsi que les coordonnées téléphoniques. Comme indiqué lors de leur collecte, d'autres données sont en revanche facultatives, telles que notamment les coordonnées bancaires, l'adresse e-mail. La communication de ces données facultatives permet au Client de bénéficier de services personnalisés, de conseils et d'offres les mieux adaptés à ses besoins.

Le Client autorise ÉS à transmettre les informations indispensables à l'exécution du service à AXA Assistance. Les informations concernant le Client sont utilisées et conservées par les soins d'AXA Assistance et d'ÉS, pour la passation, la gestion et l'exécution du Contrat, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément à sa politique de protection des données personnelles telle que publiée sur son site internet.

Les informations concernant le Client peuvent être communiquées aux personnes amenées à intervenir sur le Contrat, aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire dans le cadre de l'exécution du contrat de dépannage.

Dans le cadre du recueil de la demande d'adhésion des clients, les conversations téléphoniques entre le Client et ÉS peuvent être enregistrées.

AXA Assistance est soumise 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, elle met en œuvre un traitement de surveillance des Contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément à l'autorisation unique de la CNIL du 16 Juin 2011. De plus, les données personnelles du Client pourront être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude que la CNIL a autorisée AXA Assistance à mettre en Œuvre conformément à l'autorisation unique en date du 17 Juillet 2014 ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Les Données Personnelles sont conservées pendant toute la durée nécessaire à l'exécution du Contrat et durant 11 ans après son terme.

Le Client dispose, s'agissant des Données Personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès ;
- d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes ou incomplètes ;
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par ÉS, AXA Assistance ou par leurs partenaires de ces informations Lorsque le Client exerce son droit d'opposition, ÉS prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

Conformément à la législation applicable à partir du 25 mai 2018, le Client dispose en outre :

- d'un droit d'effacement des Données Personnelles le concernant ;
- d'un droit à la limitation du traitement de ses Données Personnelles ;
- d'un droit à la portabilité, c'est-à-dire d'un droit de recevoir et de transmettre ses Données Personnelles dans un format structuré couramment utilisé et lisible par machine ;

Lorsque le Client exerce son droit de rectification ou d'effacement de ses Données Personnelles ou son droit à la limitation du traitement, ÉS et AXA Assistance le notifient à chaque destinataire auquel les Données Personnelles ont été communiquées, à moins qu'une telle communication se révèle impossible ou exige des efforts disproportionnés. ÉS et AXA Assistance fournissent au Client des informations sur ces destinataires au moment de la collecte des Données Personnelles et s'il en fait la demande.

Le Client peut exercer les droits susvisés en se munissant d'un justificatif d'identité et en contactant le service chargé du droit d'accès :

- ÉS Énergies Strasbourg – Direction des ventes Énergies aux particuliers – RCP – 67932 Strasbourg cedex 9 – tél : 03 88 20 60 60. En cas de difficulté dans l'exercice de ses droits, le Client peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) d'ÉS dont les coordonnées sont : dpo@es.fr
- 5 rue André-Marie Ampère, 67450 Mundolsheim. Le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone ou par le lien de désabonnement figurant sur tout e-mail adressé par ÉS.

- Délégué à la protection des données - AXA Assistance 6, rue André Gide 92320 Châtillon
Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

Le Client dispose en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime qu'il est porté atteinte à ses droits sur ses Données Personnelles.

Chaque fois que son numéro de téléphone est demandé, le Client est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « BLOCTEL », accessible sous <https://conso.bloctel.fr/>.

ARTICLE 12 : RÉCLAMATION – LITIGE

Si, après avoir contacté l'interlocuteur privilégié ou le service Clients par téléphone ou par courrier, une incompréhension subsiste, l'Assuré peut faire appel à ÉS en écrivant à l'adresse suivante : ÉS Énergies Strasbourg - Direction des Ventes Énergies aux Particuliers - RCP - 67953 Strasbourg Cedex 9 La situation sera étudiée avec le plus grand soin : une réponse sera alors adressée au Client dans un délai de 40 jours (sauf circonstances particulières dont nous vous tiendrons informés).

Si aucune solution n'a été trouvée, le Client pourra ensuite faire appel gratuitement à un médiateur personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur formulera un avis dans les deux (2) mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.



Conditions générales des services "Dépannage électricité" et "Dépannage électricité et plomberie" destinées aux particuliers



DÉFINITIONS

• Client :

Signifie tout Client particulier ayant souscrit auprès d'ÉS un contrat de fourniture d'électricité en vigueur d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, permettant de bénéficier du service *Dépannage électricité* ou du service *Dépannage électricité et plomberie*.

• Contrat :

Signifie le Contrat que le Client a souscrit auprès d'ÉS et qui lui permet de bénéficier du service *Dépannage électricité* ou du service *Dépannage électricité et plomberie*.

• Électricien :

Entreprise intervenant dans le domaine de l'électricité à laquelle ÉS fait appel pour intervenir au Lieu d'intervention.

• Engorgement :

Obstruction de l'évacuation des eaux dans l'installation intérieure de plomberie, présentant à court terme des risques évidents pour l'Habitation.

• Fuite d'eau :

Écoulement d'eau à débit constant sur l'Installation intérieure de plomberie, présentant à court terme des risques évidents pour l'Habitation. Une facture d'eau anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne lorsque tous les robinets sont fermés ne peuvent être considérés en soi comme étant la preuve d'une fuite d'eau.

• Habitation :

L'Habitation désigne le local principal à usage d'habitation (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit) situé à l'adresse indiquée par le Client lors de sa souscription et mentionnée sur le courrier de confirmation indiqué à l'article 2.1.

• Installation électrique intérieure :

Installation individuelle privative d'électricité du Client située au Lieu d'intervention.

Le point limite de l'Installation individuelle privative d'électricité du Client, où le service *Dépannage électricité* et le service *Dépannage électricité et plomberie* sont assurés, se situe aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement de l'installation privative d'électricité du Client ou de l'appareil qui en fait office.

• Installation intérieure de plomberie :

Installation individuelle privative de plomberie du Client située au Lieu d'intervention.

Le point limite de l'Installation individuelle privative de plomberie du Client où le service *Dépannage électricité et plomberie* est assuré, est :

- l'aval du compteur d'eau s'il est situé à l'intérieur des locaux privatifs du Client,
- ou la limite des locaux privatifs du Client lorsque le compteur d'eau est situé à l'extérieur des locaux privatifs du Client, que le compteur d'eau enregistre ou non les seules consommations du Client.

• Intervention :

Opération par laquelle un Électricien ou un Plombier qualifié se rend sur le Lieu d'intervention pour procéder à un dépannage dans les conditions et selon les modalités indiquées dans les présentes conditions générales.

• Lieu d'intervention :

Le Lieu d'intervention est situé à l'adresse indiquée par le Client lors de sa souscription au service *Dépannage électricité* ou au service *Dépannage électricité et plomberie*. Ce Lieu d'intervention doit obligatoirement être situé dans la zone concédée à ÉS pour la fourniture d'électricité. Ne sont pas un Lieu d'intervention et ne peuvent faire l'objet du Contrat toute partie commune d'immeubles ainsi que toute installation faisant partie ou installée sur le domaine public ou un domaine privé autre que celui du Client.

• Panne électricité :

Dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure provoquant une interruption de fourniture en électricité et/ou mettant en cause la sécurité des personnes, des animaux ou l'intégrité des biens.

• Plombier :

Entreprise intervenant dans le domaine de la plomberie à laquelle ÉS fait appel pour intervenir au Lieu d'intervention.

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client peut bénéficier du service *Dépannage électricité* ou du service *Dépannage électricité et plomberie*.

Les conditions générales prévalent sur tout autre document que le Client entendrait faire prévaloir à quelque titre que ce soit ; elles sont opposables au Client qui les accepte dès qu'il a reçu le courrier de confirmation relatif à sa souscription au service *Dépannage électricité* ou au service *Dépannage électricité et plomberie*.

Les services *Dépannage électricité* et *Dépannage électricité et plomberie* sont réservés à l'usage exclusif du Client et pour le seul Lieu d'intervention enregistré par ÉS au moment de la conclusion du Contrat relatif à l'un de ces services.

Les services *Dépannage électricité* et *Dépannage électricité et plomberie* sont assurés par AXA Assistance, dénomination sous laquelle intervient INTER PARTNER Assistance, société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon. Ce contrat est souscrit par l'intermédiaire d'ÉS Énergies, société anonyme au capital de 6 472 800 euros, enregistré à l'ORIAS en qualité de courtier d'assurances (www.orias.fr), sous le numéro 09 049 279, immatriculée au Registre du commerce et des Sociétés de Strasbourg, sous le numéro 501 193 171, dont le siège social est situé 37, rue du Marais Vert – 67953 Strasbourg Cedex 9.

ÉS et AXA Assistance sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 61, rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 9.

Le service *Dépannage électricité* ou le service *Dépannage électricité et plomberie* sont des Contrats d'assurance, relevant de la branche 18 - Assistance régie par le Code des assurances.

ARTICLE 2 : CONCLUSION - PRISE D'EFFET DU CONTRAT - DROIT DE RENONCIATION – DELAI DE CARENCE - DURÉE

2.1 Conclusion et Prise d'effet du Contrat

Le Contrat est conclu à la date de son acceptation par le Client. ÉS confirme au Client par courrier la date de prise d'effet du Contrat et lui communique par la même occasion le numéro de téléphone du service d'assistance dépannage.

2.2 Droit de renonciation lié à la fourniture à distance d'opération d'assurance

En application de l'article L 112-2-1 du code des Assurances, le Client a le droit de renoncer au présent Contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours calendaires révolus. Le délai de renonciation expire quatorze jours à compter du jour où le Contrat à distance est conclu ou quatorze jours à compter du jour où le Client reçoit les conditions contractuelles et les informations si cette dernière date est postérieure au jour où le Contrat est conclu. Pour exercer le droit de renonciation, le Client doit notifier à ÉS - Direction des Ventes Énergies aux Particuliers - RCP - 67953 Strasbourg Cedex 9 –sa décision

