

- 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'offrir 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 autorisé 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 - 67932 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 – 67932 Strasbourg Cedex 9.

ÉS et AXA Assistance sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential 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 - 67932 Strasbourg Cedex 9 –sa décision

de renoncer au présent Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Pour que le délai de renonciation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de renonciation avant l'expiration du délai de renonciation.

2.3 Délai de carence

Cette garantie est acquise au Client après expiration du délai de carence de 17 jours à compter de la conclusion du Contrat.

2.4 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de sa date d'effet. Elle est ensuite reconduite tacitement, pour des périodes successives d'un an. Nonobstant les cas spécifiques de résiliation prévus aux articles 3.4 et 10, il peut être résilié dans les conditions de l'article 9.

ARTICLE 3 : PRIME

3.1 Débiteur de la prime

Le Client, tel que défini sur le courrier de confirmation indiqué à l'article 2.1, s'engage à payer la prime d'assurance afférente aux garanties du présent Contrat.

3.2 Paiement de la prime

Le montant de la prime d'assurance ainsi que les modalités de paiement de ces primes sont précisés dans le courrier de confirmation indiqué à l'article 2.1. Les conditions de facturation, de règlement et les modalités de paiement sont identiques à celles prévues pour le contrat de fourniture d'énergie du Client.

Ce prix comprend les frais de déplacement de l'Électricien ou du Plombier jusqu'à 2 heures de main d'oeuvre à compter de l'heure d'arrivée de l'Électricien ou du Plombier sur le Lieu d'intervention et la prise en charge des frais de remplacement de matériel défectueux jusqu'à concurrence de 360 euros TTC, par intervention.

3.3 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les 10 jours qui suivent son échéance, ÉS enverra une relance au Client par lettre recommandée. Si dans les 30 jours qui suivent son envoi, la(les) prime(s) ou la(les) fraction(s) de prime due n'est toujours pas payée, les garanties seront suspendues et si la prime n'est toujours pas réglée dans les 10 jours qui suivent la date de suspension des garanties, ÉS pourra résilier le Contrat.

3.4 Modification de la prime

ES s'engage à informer le Client d'une modification de la prime dans le mois qui précèdent la date d'échéance du Contrat. Le Client peut refuser cette modification et résilier le Contrat en adressant une lettre simple à ÉS - Direction des Ventes Énergies aux Particuliers –RCP- 37 rue du Marais Vert – 67932 Strasbourg Cedex 9. Le Client est réputé avoir accepté ce nouveau prix s'il ne résilie pas le Contrat dans les conditions définies à l'article 9.1 des présentes conditions générales et dans un délai de 30 jours à compter de la communication du nouveau prix par ES.

ARTICLE 4 : MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE, CONDITIONS ET PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION

4.1 Assistance téléphonique

Le Client a accès au service *Dépannage électricité* ou au service *Dépannage électricité et plomberie* en téléphonant au numéro qui lui est communiqué par ÉS, où une permanence téléphonique est assurée 24 H sur 24 et 7 jours sur 7. Le

service d'assistance dépannage procède systématiquement, par téléphone, à un premier diagnostic à distance sur la base des informations recueillies auprès du Client ; au cours de ce diagnostic à distance et selon le service dont bénéficie le Client, le service d'assistance téléphonique s'assure que la Panne d'électricité, la Fuite d'eau ou l'Engorgement décrit par le Client rentre bien dans le ou les périmètre(s) d'intervention défini(s) au 4.3 et/ou 4.4 des présentes conditions générales et procède, dans la mesure du possible, à un télédépannage du Client.

4.2 Intervention chez le Client

Si ce télédépannage reste infructueux et dans l'hypothèse où sur la base des informations communiquées par le Client, une Intervention s'avère nécessaire, hormis les cas figurant au 4.3 et/ou 4.4 des présentes conditions générales, ÉS s'engage à ce qu'un Électricien ou un Plombier, selon le service dont bénéficie le Client, intervienne, dans un délai maximal de trois heures à compter de la fin de la communication téléphonique avec le service d'assistance dépannage. L'heure de fin de cette communication téléphonique saisie par le service d'assistance téléphonique fait foi.

En cas de non-respect du délai d'intervention, ÉS indemnise le Client d'un montant forfaitaire et définitif de 50 euros TTC par intervention, sous réserve des retards/empêchements tels que visés à l'article 4.5 ci-après. Ce montant est payé par chèque adressé au Client. S'il apparaît sur le Lieu d'intervention que la Panne d'électricité, la Fuite d'eau ou l'Engorgement se situe en dehors des périmètres d'interventions mentionnés ci-après, le Client peut alors :
- soit faire exécuter les travaux hors cadre du service *Dépannage électricité* ou du service *Dépannage électricité et plomberie*, le Client et le Plombier et/ou l'Électricien entrant alors directement en relation contractuelle, en dehors de toute responsabilité d'ÉS ;
- soit décider de ne pas faire exécuter des travaux, le coût du déplacement de l'Électricien ou du Plombier étant pris en charge par ÉS.

4.3 Périmètre d'intervention plomberie

Sont couverts par le Contrat, les Fuites d'eau ou Engorgements survenus sur l'Installation intérieure de plomberie du Client, à savoir :

- circuit intérieur d'alimentation d'eau ;
- Fuite d'eau ou Engorgement sur les canalisations intérieures d'alimentation et les joints situés sur ces canalisations jusqu'aux raccordements des appareils sanitaires et électroménagers de l'Habitation ;
- circuit intérieur d'évacuation d'eau : Fuite d'eau ou Engorgement sur les canalisations intérieures d'évacuation et les joints situés sur ces canalisations, lavabo, bidet, évier et Fuite d'eau ou Engorgement sur la canalisation de trop-plein percé de la baignoire, lavabo, bidet, évier et Fuite ou Engorgement sur le siphon PVC ou métal ;
- eau chaude sanitaire : Fuite d'eau sur le ballon d'eau chaude électrique percé (prise en charge de la vidange uniquement), fuite sur le groupe de sécurité d'un ballon d'eau chaude électrique ;
- sanitaires : Fuite d'eau sur le joint de sortie de cuvette des WC, fuite sur le robinet d'arêt de la chasse d'eau ;
- raccordement des appareils à effet d'eau (lave-vaisselle, lave-linge) : Fuite d'eau sur le joint et le robinet de l'appareil à effet d'eau.

Toutes les Interventions non expressément visées ci-dessus sont exclues du périmètre d'intervention, et notamment :

> Les interventions portant sur :

- les parties d'installations enterrées et/ou encastrées, ou nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de démontage ;

- les Fuites ou Engorgements sur les canalisations ou 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 ;

- les systèmes de production d'eau chaude, à l'exception de la fuite sur ballon d'eau chaude électrique percé et Fuite d'eau sur le groupe de sécurité d'un ballon d'eau chaude électrique ;
- les circuits de chauffage quels qu'ils soient, y compris des circuits de pompes à chaleur ou de chauffage solaire ;
- les chaudières et les corps de chauffe des radiateurs ;
- tous circuits de gaz ;
- les circuits d'arrosage, d'eaux pluviales, d'eaux de drainage et d'eaux industrielles et leurs équipements spécifiques ;
- les fosses septiques ;
- les appareils ménagers à effets d'eau (lave-linge, lave-vaisselle, réfrigérateur, aquarium et accessoires annexes, climatiseur, adoucisseur d'eau) et les appareils sanitaires (baignoires, éviers, lavabos, douches, WC y compris les réservoirs et sanibroyeurs) ;
- les piscines, spas, hammams et jacuzzis ;

- l'ensemble de la robinetterie et les accessoires en aval (pommeaux de douches, flexibles, appareils de filtration, mitigeur, mélangeur et robinet), à l'exception des robinets d'arrêt et sous réserve que ces derniers ne se situent pas sur l'un des circuits exclus mentionnés ci-dessus ;
- l'intervention et le remplacement des pompes, réducteurs de pression et détenteurs ;
- l'Engorgement des bacs d'évacuation des graisses ;
- l'Engorgement des WC et le mécanisme des chasses d'eau.
--> Les Fuites ou Engorgements provoqués :
- intentionnellement par le Client ou avec sa complicité ;
- par une coupure d'eau liée au gel avec ou sans éclatement des canalisations ;
- par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
-> Les pannes de plomberie couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi n° 78-12 du 4 janvier 1978).

4.4 Périmètre d'intervention électrique

Sont couvertes par le Contrat les Pannes survenues sur l'Installation électrique intérieure du Client. Sont exclus du périmètre d'intervention et ne donnent pas droit au déplacement d'un Électricien :

- la réparation des appareils électriques, électroniques ou électroménagers ;
- le remplacement d'ampoules ou spots défectueux ;
- le remplacement de prises ou d'interrupteurs de commande n'ayant pas provoqué le déclenchement du disjoncteur ;
- les travaux de modification portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite) ;
- les travaux de réparation, de renouvellement de l'ensemble de l'Installation électrique intérieure ou tous travaux de mise en conformité.

Par ailleurs, sur le Lieu d'intervention, l'Électricien ne procédera à aucun dépannage dans les cas suivants :

- l'accès à l'Installation électrique intérieure nécessite le déplacement de machine ou mobilier lourd grâce à des équipements spéciaux ou des travaux de terrassement pour accéder à des gaines enterrées ou encastrées ou des travaux en hauteur nécessitant un engin de levage ou encore des travaux de démontage de faux plafonds, cloisons ;
- le réajustement de puissance de disjoncteur suite à l'insuffisance de la puissance souscrite ;
- l'Installation électrique intérieure fait l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par le Consuel ;
- la Panne électricité a été causée ou provoquée intentionnellement par le Client ou avec sa complicité ;

- la Panne électricité a été causée par une catastrophe naturelle ou est couverte par l'assurance construction obligatoire (loi n°78-12 du 4 janvier 1978).

De même, aucun déplacement d'électricien ne sera occasionné en cas d'interruption de fourniture d'électricité par ÉS pour raison d'impayés de factures d'électricités. Plus globalement, est exclue toute intervention nécessaire à la réalimentation définitive de l'Installation électrique intérieure du Client.

4.5 Retards ou empêchements d'exécution

ÉS ne peut être tenue responsable des retards ou empêchements d'exécution d'une Intervention au titre du service *Dépannage électricité* ou du service *Dépannage électricité et plomberie* en cas de grève, émeute, mouvement populaire, sabotage, acte de terrorisme, guerres civiles ou étrangères, restriction à la libre circulation des personnes, menace avérée sur l'intégrité physique de l'Électricien ou du Plombier devant se rendre sur le Lieu d'intervention ou sur la sécurité de ses biens, et d'une façon plus générale tout cas de force majeure.

Par ailleurs, un surcroît d'appels au service *Dépannage électricité* ou au service *Dépannage électricité et plomberie* lié à la survenance d'un évènement exceptionnel pourra justifier un retard dans le délai d'intervention contractuellement prévu. Il en résulte que dans pareilles situations, l'indemnisation prévue au point 4.2 ci-dessus ne sera pas due.

4.6 Différé volontaire d'Intervention

ÉS et le Client peuvent se mettre d'accord pour différer l'heure de début d'Intervention de l'Électricien ou du Plombier au-delà du délai impératif de trois heures fixé dans le Contrat. Dans ce cas, ÉS s'engage à ce que l'Électricien ou le Plombier respecte le jour et la plage horaire de trois heures convenus avec le Client. L'indemnité prévue à l'article 4.2 des présentes conditions générales s'applique alors en cas de non-respect de cette nouvelle plage horaire.

ARTICLE 5 : CONTENU DE L'INTERVENTION

5.1 Déroulement de l'Intervention

Selon le service dont bénéficie le Client, l'Électricien ou le Plombier procède à :

- un diagnostic visuel de l'Installation intérieure de plomberie ou de l'Installation électrique intérieure ;
- la recherche de la Fuite d'eau, de l'Engorgement ou de la Panne électricité ;
- la vérification que la Fuite d'eau, l'Engorgement ou la Panne électricité entre dans le périmètre d'intervention ;
- une mise en sécurité de l'Installation intérieure de plomberie ou de l'Installation électrique intérieure ;
- l'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de l'appareil sanitaire ou électrique défectueux pour permettre si possible une utilisation normale du reste de l'Installation intérieure de plomberie ou de l'Installation électrique intérieure.

Lors de l'Intervention, l'Électricien ou le Plombier détermine seul les moyens à mettre en oeuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage sur le Lieu d'intervention.

S'il s'avère que l'état général de l'Installation électrique intérieure ou de l'Installation intérieure de plomberie ne peut assurer une sécurité satisfaisante en matière de risque pour les personnes, les animaux ou les biens, l'Électricien ou le Plombier peut limiter son Intervention et mettre tout ou partie de l'Installation électrique intérieure ou installation intérieure de plomberie hors service de façon provisoire.

5.2 Remplacement de pièces défectueuses

S'il le juge nécessaire, l'Électricien ou le Plombier procède au remplacement de matériel défectueux jusqu'à concurrence

de 360 euros TTC par Intervention. Tout dépassement de ce forfait sera facturé au Client. En cas de Panne d'électricité, les pièces pouvant être remplacées sont les suivantes : fusibles et porte-fusibles, appareillage(s) de base (interrupteur de commande(s), prise(s) monophasée(s) et câbles dans la limite de 10 mètres), disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel. Le remplacement du matériel se fera au moyen de pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation intérieure de plomberie ou l'Installation électrique intérieure.

5.3 Rédaction d'un bulletin d'intervention

L'intervention donnera lieu à la rédaction d'une note d'intervention appelée bulletin d'intervention signé obligatoirement par le Client à qui un exemplaire sera remis. L'Intervention débute à compter de l'heure d'arrivée de l'Électricien ou du Plombier chez le Client. Le bulletin d'intervention comportera impérativement l'heure d'arrivée de l'Électricien ou du Plombier et l'Intervention, le diagnostic de la panne,les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les pièces défectueuses éventuellement remplacées.

5.4 Facturation au Client

5.4.1 Intervention plomberie

À la fin de chaque Intervention, le Plombier facture systématiquement au Client les éventuels suppléments de prix qui ne sont pas compris dans le prix du service *Dépannage électricité et plomberie*. Le Client s'acquitte de la facture auprès du Plombier.

5.4.2 Intervention électricité

À la fin de chaque Intervention, l'Électricien facture au Client les éventuels suppléments de prix qui ne sont pas compris dans le prix du service *Dépannage électricité* ou du service *Dépannage électricité et plomberie*.

Le Client s'acquitte de la facture auprès de l'Électricien.

5.5 Garantie contractuelle

Le Client bénéficie d'une garantie contractuelle d'un mois – déplacement, pièces et main d'oeuvre – à compter de la date de l'Intervention uniquement pour les prestations effectuées dans le cadre du Contrat.

ARTICLE 6 : ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client s'engage à être présent sur le Lieu d'intervention lors de l'arrivée de l'Électricien ou du Plombier. En cas d'absence, ÉS se réserve le droit de lui facturer une somme forfaitaire de 50 euros TTC pour dédommagement du déplacement sans suite occasionné.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉ D'ÉS

ÉS est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du service *Dépannage électricité* ou du service *Dépannage électricité et plomberie*. Lorsque la responsabilité d'ÉS est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, et certains que le Client a subis, à l'exclusion entre autre de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices financiers, les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation, les pertes de données, ... La responsabilité d'ÉS ne saurait notamment être engagée dans les cas suivants :

- non-respect par le Client de ses obligations ;

- mauvaise utilisation par le Client et/ou par ses préposés du service Dépannage électricité ou du service *Dépannage électricité et plomberie* ;

- mauvais fonctionnement de la ligne téléphonique du Client lorsque ce dernier tente de joindre le service d'assistance téléphonique prévu dans le cadre du Contrat ;
- non-conformité de l'Installation intérieure de plomberie ou l'Installation électrique intérieure aux normes en vigueur ;
- défaut de dispositif de protection ou de protection inefficace contre les risques de surtension ;
- force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

ARTICLE 8 : NON CESSIBILITE DU CONTRAT ET DÉMÉNAGEMENT DU CLIENT

Le service *Dépannage électricité* ou le service *Dépannage électricité et plomberie* auquel a adhéré le Client est réservé à son usage exclusif. Il en résulte que le Contrat qui en est le support, est inaccessible par le Client à tout tiers quel qu'il soit. Par ailleurs, les services *Dépannage électricité* et *Dépannage électricité et plomberie* sont réservés au seul Lieu d'intervention enregistré au moment de sa souscription. Il en résulte que le déménagement du Client entraîne la résiliation automatique et de plein droit du Contrat. Dans ce cas, le Client s'engage à prévenir ÉS sans délai et par tout moyen. Si le Client souhaite continuer à bénéficier du service *Dépannage électricité* ou du service *Dépannage électricité et plomberie*, il doit procéder à une nouvelle souscription, pour autant que sa nouvelle adresse soit éligible au service Dépannage électricité ou du service Dépannage électricité et plomberie.

ARTICLE 9 : RÉSILIATION

Nonobstant les cas spécifiques de résiliation prévus aux articles 3.4 et 10, le Contrat peut être résilié dans les conditions du présent article.

9.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Contrat peut être résilié par le Client à tout moment par courrier simple adressé à ÉS Énergies Strasbourg - Direction des Ventes Énergies aux Particuliers - RCP - 67932 Strasbourg Cedex 9 ou en téléphonant au : 03 88 20 60 60. Le Contrat prendra fin dès la réception du courrier par ÉS ou de l'appel téléphonique à ÉS.

9.2 Résiliation à l'initiative d'ÉS

ÉS peut résilier à tout moment et de plein droit le Contrat sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- 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).

- fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connus du Client l'expose, en cas de mauvaise foi, à la sanction suivante : la nullité du Contrat, les primes payées demeurent acquises à ÉS ;

- manquement du Client à un quelconque de ses engagements au titre du Contrat, retard et/ou non-paiement du prix après mise en demeure adressée par courrier et restée sans effet pendant un délai de 15 jours ;

- décision administrative ou juridictionnelle contraignant ÉS à arrêter le service *Dépannage électricité* ou le service *Dépannage électricité et plomberie* ;

- décès du Client sauf si les ayant-droits désirent le poursuivre en tant que garants des sommes dues au titre du Contrat jusqu'à sa résiliation ;

- force majeure telle qu'habituellement reconnue par la jurisprudence de la Cour de Cassation ;

- résiliation de l'accord la liant avec AXA Assistance et dans l'hypothèse où les garanties ne seraient pas transférées à un nouvel assistant ;