



# Conditions générales des garanties "Dépannage électricité" et "Dépannage électricité et plomberie" destinées aux particuliers



## DÉFINITIONS

### • Client/Assuré :

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 des garanties Dépannage électricité ou des garanties Dépannage électricité et plomberie. Il désigne le souscripteur ainsi que toute personne membre de la famille ou proche du souscripteur susceptible de contacter ÉS pour la mise en oeuvre des garanties du présent Contrat.

### • Contrat :

Signifie le Contrat que le Client a souscrit auprès d'ÉS et qui lui permet de bénéficier des garanties Dépannage électricité ou des garanties 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 des garanties Dépannage électricité et des garanties Dépannage électricité

et plomberie sont assurées, 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 les garanties Dépannage électricité et plomberie sont assurées, 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 aux garanties Dépannage électricité ou aux garanties 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 des garanties Dépannage électricité ou des garanties 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 aux garanties Dépannage électricité ou aux garanties Dépannage électricité et plomberie.

Les garanties Dépannage électricité et Dépannage électricité et plomberie sont réservées 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'une de ces garanties.

Les garanties Dépannage électricité et Dépannage électricité et plomberie sont assurées par AXA Assistance, dénomination sous laquelle intervient INTER PARTNER Assistance, société anonyme de droit belge au capital de 130 702 613 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 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 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](http://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 Prudentiel et de Résolution sise 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09

Les garanties Dépannage électricité ou les garanties 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. La date de prise d'effet du contrat est mentionnée dans les Conditions Particulières.

### 2.2 Facultés de renonciation

Nous invitons le Client à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie portant sur l'un des risques couverts par ce contrat.

Il bénéficie d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

Le contrat a été souscrit à des fins non professionnelles ;

Le contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;

Le contrat auquel le Client souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté ;

Le Client n'a déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, le Client peut exercer son droit à renoncer au contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à :

ES Energies Strasbourg  
Direction RCP  
37 rue du Marais Vert  
67932 Strasbourg Cedex 9  
ou par mail : [particuliers@es.fr](mailto:particuliers@es.fr)

ou par téléphone au 03 88 20 60 60

ES remboursera la prime payée lors de la prochaine facturation.

Si le Client souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il peut éventuellement bénéficier d'un délai de renonciation de 14 jours s'il a souscrit son contrat dans le cadre d'un démarchage à domicile (Articles L.112-2-1; L.112-2-2 et L.112-9 du Code des assurances).

## ...FORMULAIRE DE RENONCIATION...

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au contrat DEPANNAGE ELECTRICITE ou DEPANNAGE ELECTRICITE ET PLOMBERIE, dont la référence du contrat est le :

.....  
.....

Vous trouverez, joint à ce formulaire, un document qui vous permettra de constater que je bénéficie déjà d'une couverture pour l'un des risques couverts par le contrat DEPANNAGE ELECTRICITE ou DEPANNAGE ELECTRICITE ET PLOMBERIE.

Nom et prénom du Client

.....  
.....

Date...../...../.....

Signature du Client.....

## 2.3 Démarrage et durée du contrat

Les garanties prennent effet en même temps que le contrat de fourniture d'énergie s'ils sont signés concomitamment. Autrement, elles prennent effet à minima le lendemain après la prise en compte de la souscription par ES, sous réserve de l'encaissement effectif de la première prime ou des portions de la prime lorsque le paiement est fractionné. Les garanties cessent en même temps que le contrat. Dans tous les cas, la date d'effet est indiquée dans les Conditions particulières de vente. Le Contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de sa date d'effet. Il est ensuite reconduit 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, ES 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, ES 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 précède la date d'échéance du Contrat. Le Client peut refuser cette modification et résilier le Contrat en adressant une lettre simple à ES - 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 12.1 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 aux garanties Dépannage électricité ou aux garanties Dépannage électricité et plomberie en téléphonant au numéro qui lui est communiqué par ES, 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, ES s'engage à ce qu'un Électricien ou un Plombier, selon les garanties 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, ES 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 des garanties Dépannage électricité ou des garanties 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'ES ;
- soit décider de ne pas faire exécuter des travaux, le coût du déplacement de l'Électricien ou du Plombier étant pris en charge par ES.

### 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'arrêt de la chasse d'eau, engorgement des WC et des mécanismes de 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 (pompeaux 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 détendeurs ;
- l'Engorgement des bacs d'évacuation des graisses ;
- > 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).
- 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

#### 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 événement 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 des garanties 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 des garanties Dépannage électricité ou des garanties 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 : LIMITATION DE RESPONSABILITE

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

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

AXA Assistance 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 7 : CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

AXA Assistance 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 8 : SANCTION ET EMBARGOS

AXA Assistance 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 Assistance 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 Etats-Unis d'Amérique.

## ARTICLE 9 : 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 10 : RESPONSABILITÉ D'ÉS

ÉS est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement des garanties Dépannage électricité ou des garanties 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 des garanties Dépannage électricité ou des garanties 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 11 : NON CESSIBILITE DU CONTRAT ET DÉMÉNAGEMENT DU CLIENT

Les garanties Dépannage électricité ou les garanties Dépannage électricité et plomberie auxquelles a adhéré le Client sont réservées à son usage exclusif. Il en résulte que le Contrat qui en est le support, est incessible par le Client à tout tiers quel qu'il soit. Par ailleurs, les garanties Dépannage électricité et Dépannage électricité et plomberie sont réservées 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 des garanties Dépannage électricité ou des garanties Dépannage électricité et plomberie, il doit procéder à une nouvelle souscription, pour autant que sa nouvelle adresse soit éligible aux garanties Dépannage électricité ou des garanties Dépannage électricité et plomberie.

## ARTICLE 12 : RÉSILIATION

Nonobstant les cas spécifiques de résiliation prévus aux articles 3.4 et 13, le Contrat peut être résilié dans les conditions du présent article.

### 12.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Contrat peut être résilié par le Client à tout moment à l'expiration du délai de renonciation.

Modalités de résiliation :

Conformément à l'article L.113-14 du Code des assurances, le Client peut mettre fin à son contrat par les moyens suivants :

- Par lettre ou tout autre support durable adressé à ÉS Énergies Strasbourg - Direction des Ventes Énergies aux Particuliers - RCP - 67932 Strasbourg Cedex 9 ou par mail envoyé à particuliers@es.fr ;
- Par déclaration faite dans une agence d'ÉS ;
- Par acte extra judiciaire
- Lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication, soit par tout autre moyen prévu par le contrat. ÉS confirmera la réception de la notification de résiliation par écrit.

### 12.2 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 les garanties Dépannage

électricité ou les garanties 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 assureur ;  
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 les garanties auxquelles a souscrit le Client. Dans tous les cas de résiliation, le Client a l'obligation de régler l'intégralité des sommes dues à ÉS à la date de résiliation.

## ARTICLE 13 : 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 12.1 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 14 : INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Tous les Traitements de Données Personnelles sont réalisés par ÉS et AXA Assistance en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016. Le traitement réalisé dans le cadre du Contrat a pour finalité de gérer les garanties Dépannage Électricité ou les garanties Dépannage Électricité et Plomberie souscrites 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 l'adresse, les coordonnées téléphoniques l'adresse e-mail. Comme indiqué lors de leur collecte, d'autres données sont en revanche facultatives, telles que notamment les coordonnées bancaires. 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. ÉS et AXA Assistance ont la qualité de Responsable de Traitement pour les finalités respectives ci-après : la souscription, la passation, la gestion et l'exécution du contrat d'assistance. Ainsi, dans le cadre de ses activités, ÉS pourra : Transmettre les informations indispensables à l'exécution des garanties à AXA Assistance. Enregistrer les conversations téléphoniques entre le Client et ÉS dans le cadre du recueil de la demande d'adhésion des clients 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'avéreraient inexacts 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 ;

Si le Client souhaite connaître les informations détenues par ES à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut, en se munissant d'un justificatif d'identité, contacter ÉS :

ÉS Énergies Strasbourg  
Direction des ventes Énergies aux particuliers  
RCP  
67932 Strasbourg cedex 9  
tél : 03 88 20 60 60 ou dpo@es.fr.

Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA Assistance 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 de l'Assureur, le Client consent à ce que l'Assureur 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 Assistance, au personnel d'AXA Assistance, 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. Lorsque le Client exerce son droit de rectification ou d'effacement de ses Données Personnelles ou son droit à la limitation du traitement, AXA Assistance le notifie à chaque destinataire auquel les Données Personnelles ont été communiquées, à moins qu'une telle communication se révèle impossible ou exige des efforts disproportionnés. AXA Assistance fournit au Client des informations sur ces destinataires au moment de la collecte des Données Personnelles et s'il en fait la demande ;

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 Assistance 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.

L'Assureur 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, l'Assureur 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. Pour toute utilisation des données personnelles du Client à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, l'Assureur devra solliciter son consentement. L'Assuré peut revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, le Client reconnaît que l'Assureur peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce que l'Assureur utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où le Client fournit à l'Assureur 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 de l'Assureur (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 Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si le Client souhaite connaître les informations détenues par l'Assureur 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 ASSISTANCE**  
**6, rue André Gide**  
**93230 Châtillon**

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

L'intégralité de la politique de confidentialité de l'Assureur est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

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/>. 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.

## ARTICLE 15 : RÉCLAMATION – LITIGE

En cas de réclamation concernant le Contrat, le Client peut s'adresser à ÉS Energies Strasbourg ou à AXA Assistance aux adresses indiquées ci-dessous.

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

Pour les demandes en lien avec :  
la souscription et la gestion de son contrat :  
ÉS Énergies Strasbourg - Direction des Ventes  
Énergies aux Particuliers - RCP  
67932 Strasbourg Cedex 9

La fourniture des prestations et le contenu des documents contractuels :

AXA Assistance - Service Gestion Relation Clientèle  
6, rue André Gide - 92320 CHATILLON.

Ou sur le site internet à partir de la rubrique

« contact » : [www.axa-assistance.fr/contact](http://www.axa-assistance.fr/contact)

AXA Assistance et ES Energies Strasbourg 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, le Client 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.