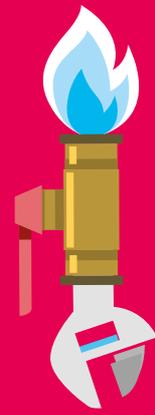




# Conditions générales des garanties "Dépannage gaz" destinées aux particuliers



**DÈS LA SUSPICION DE FUITE DE GAZ, L'ASSURÉ DOIT IMMÉDIATEMENT ET IMPÉRATIVEMENT FERMER SON ROBINET D'ARRÊT ET FAIRE INTERVENIR LA COMPAGNIE DE DISTRIBUTION DE GAZ OU LES SERVICES DE SECOURS QUI PROCÉDERONT A LA MISE EN SÉCURITÉ DE L'INSTALLATION.**

## À QUOI CORRESPOND LE CONTRAT DÉPANNAGE GAZ D'ÉS ?

Le Contrat Dépannage Gaz Particuliers est un Contrat d'assurance régié par le Code des assurances français.

## QUI SONT LES ACTEURS / INTERVENANTS DE CE CONTRAT ?

Les garanties d'assistances 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 Strasbourg S.A., 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 soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 4 Place de Budapest – CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.

## DE QUOI EST COMPOSÉ CE CONTRAT ?

Le contrat Dépannage gaz est composé :

- des présentes Conditions générales qui détaillent la garantie, leurs conditions de mise en oeuvre et leurs limites, ainsi que le fonctionnement du Contrat,
- des conditions particulières, qui personnalisent le Contrat avec les informations personnelles que le Souscripteur a communiquées au moment de la souscription et des éventuelles modifications apportées en cours de Contrat.

## QUEL EST L'OBJET DE CE CONTRAT ?

Le Contrat Dépannage gaz a pour objet d'apporter une aide immédiate visant à rétablir la fourniture en gaz de l'Habitation en cas de Fuite de gaz.

## QUI CONTACTER EN CAS DE CHANGEMENT D'HABITATION ?

En cas de déménagement, le Souscripteur doit contacter ÉS qui procédera à la résiliation de son Contrat automatiquement à la date choisie par le Souscripteur.

## ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Pour une meilleure compréhension des présentes Conditions générales, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit :

### • Client / Assuré [s]

Signifie tout Client particulier ayant souscrit auprès d'ÉS un contrat de fourniture de gaz, permettant de bénéficier des garanties Dépannage Gaz. Désigne le Souscripteur ainsi que toute personne membre de la famille ou proche du Souscripteur susceptible de contacter ÉS pour la mise en oeuvre de la garantie du présent Contrat.

### • Contrat

Désigne le présent contrat d'assurance composé des Conditions générales et des conditions particulières tels que définis en préambule.

### • Domicile

Lieu de résidence principale et habituelle du Souscripteur tel que déclaré sur les conditions particulières. Il est situé en France.

### • Échéance annuelle

Désigne la date anniversaire de la date d'effet de la souscription au Contrat.

### • Événements garantis

Désigne les événements fortuits couverts par le présent Contrat c'est-à-dire la Fuite de gaz.

### • Force Majeure

Événement imprévisible et irrésistible qui est d'origine extérieure au débiteur de l'obligation.

### • France

Désigne la France métropolitaine, hors îles.

### • Fuite de gaz

Désigne la perte de gaz sur un des éléments constituant l'Installation intérieure de gaz.

### • Franchise

Part des dommages qui restent à la charge de l'Assuré.

### • Habitation

Désigne le Domicile, local à usage d'habitation (à l'exclusion de toute multipropriété en temps partagé, de tout mobil home et de toute copropriété) dont le Souscripteur est propriétaire ou locataire, situé en France, desservie par une voie carrossable et désigné par son adresse sur les conditions particulières, constitué de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci (véranda, garage, toute autre annexe utilisée à des fins domestiques) à l'exclusion des locaux à usage professionnel.

### • Information Confidentielle

Sauf dispositions expresses contraires dans le Contrat, toute information ou donnée de nature financière, technique ou commerciale, soit identifiée comme étant confidentielle, soit à caractère manifestement sensible, soit dont la connaissance peut conférer un avantage à l'autre partie, divulguée par une des parties à l'autre, à l'occasion de l'exécution du Contrat, ou encore toute information concernant les Assurés. Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations pour lesquelles la partie destinataire peut apporter la preuve qu'elles étaient dans le domaine public préalablement à leur divulgation ou après celle-ci mais dans ce cas en l'absence de toute faute qui lui soit imputable ; ou qu'elles sont déjà connues ou en possession de celle-ci, cette connaissance préalable pouvant être démontrée par l'existence de documents appropriés dans ses dossiers ; ou qu'elles ont été reçues d'un tiers de manière licite, sans restriction ni violation du Contrat ; ou qu'elles ont été publiées par un tiers sans contrevenir aux dispositions du Contrat ; ou qu'elles sont le résultat de développements internes entrepris de bonne foi par des membres de son personnel n'ayant pas eu accès à ces Informations Confidentielles ; ou que la divulgation a été autorisée par écrit par l'autre partie.

### • Installation intérieure de gaz

Désigne toute canalisation d'alimentation en gaz située dans l'Habitation de l'Assuré et comprise entre le compteur général d'alimentation en gaz et les joints de raccordements des appareils alimentés en gaz et de chauffage au gaz.

## • Intervention

Opération par laquelle un Professionnel du gaz se rend à l'adresse de l'Habitation pour effectuer un diagnostic portant sur une Fuite de gaz avant de procéder à un dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées au présent Contrat.

## • Professionnel du gaz

Plombier ou chauffagiste qualifié de Professionnel du gaz (appellation reconnue par décision ministérielle comme qualification au sens de l'article 26 de l'arrêté du 2 août 1977 modifié).

## • Souscripteur

Désigne la personne physique titulaire d'un contrat de fourniture de gaz souscrit auprès d'ÉS, qui agit en dehors du cadre de son activité professionnelle, qui souscrit le présent Contrat et qui est nommément désignée comme telle sur les conditions particulières. Le Souscripteur s'engage à payer les primes afférentes au présent Contrat.

## • Territorialité

La garantie s'exerce en France, hors îles.

## ARTICLE 2. GARANTIE D'ASSISTANCE GAZ

La garantie consiste, en cas de Fuite de gaz affectant l'Installation intérieure de gaz de l'Assuré, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser, si nécessaire, des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'oeuvre et les pièces requises dans les conditions de mise en oeuvre et limites précisées ci-après. Dès la suspicion de Fuite de gaz, l'Assuré doit immédiatement et impérativement fermer son robinet d'arrêt et faire intervenir la compagnie de distribution de gaz ou les services de secours qui procéderont à la mise en sécurité de l'Installation.

### 2.1 Périmètre de la garantie

La garantie d'assistance gaz couvre exclusivement les Fuites de gaz survenues :

- sur les canalisations intérieures d'alimentation en gaz,
- sur le flexible de raccordement des appareils alimentés en gaz,
- sur le robinet (joint inclus) d'arrêt de la canalisation d'alimentation générale,
- sur le robinet (joint inclus) de raccordement aux appareils alimentés en gaz,
- sur le robinet (joint inclus) de raccordement aux appareils de chauffage au gaz.

### 2.2 Télédiagnostic

ÉS met à disposition de l'Assuré un service d'assistance téléphonique via un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par l'Assuré concernant la Fuite de gaz.

Le service d'assistance téléphonique guide l'Assuré pour tenter d'isoler le secteur de la Fuite de gaz.

### 2.3 Plafond d'Intervention

La garantie d'assistance gaz comprend les frais de déplacement du Professionnel du gaz jusqu'à 2 heures de main d'oeuvre à compter de l'heure d'arrivée du Professionnel du gaz 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. Si il résulte des constatations faites par

le Professionnel du gaz que l'Intervention est exclue du périmètre de la garantie, l'Assuré et le Professionnel du gaz restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité afin de réaliser aux frais de l'Assuré, toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'oeuvre et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

## 2.4 Intervention dans l'Habitation

### 2.4.1 Délai d'Intervention en cas de diagnostic infructueux

Après l'Intervention des services de secours ou de la compagnie de distribution de gaz, si le télédiagnostic reste infructueux, ÉS informe l'Assuré dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'Intervention d'un Professionnel du gaz.

En cas d'urgence, ÉS fait le nécessaire pour que l'Intervention sur place soit réalisée dans les 3 heures qui suivent la fin de la conversation téléphonique avec l'Assuré.

### 2.4.2 Modalités de réalisation des Interventions

Le Professionnel du gaz procède à :

- un diagnostic visuel de l'Installation intérieure de gaz,
- la recherche de la Fuite de gaz,
- la vérification que la Fuite de gaz entre dans le périmètre de la garantie, qu'elle ne fait pas l'objet d'une exclusion ou que les montants évalués pour effectuer le dépannage sont couverts intégralement par la garantie. En cas de risque de dépassement du Plafond d'Intervention défini à l'article 2.3, il en informe l'Assuré,
- l'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de la canalisation défectueuse.

Lors de l'Intervention, le Professionnel du gaz détermine seul les moyens à mettre en oeuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, dans la limite du Plafond d'Intervention défini à l'article 2.3.

Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture de gaz ou la mise en sécurité de l'Habitation, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention. Ces pièces dont le remplacement est garanti sont les joints de canalisations intérieures d'alimentation en gaz, les robinets d'arrêt et les flexibles de raccordement à l'exclusion de toute autre pièce.

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées le seront par des pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation intérieure de gaz.

Si le Professionnel du gaz estime que l'état général de l'Installation intérieure de gaz ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation intérieure de gaz. De même, si l'état général de l'Installation ne permet pas au Professionnel du gaz de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.

### 2.4.3 Rédaction du bulletin d'Intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en double exemplaire signé par l'Assuré dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin

d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Professionnel du gaz, la durée d'Intervention, le diagnostic de la Fuite de gaz, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Fuite de gaz non garantie ou exclue, les motifs du refus de l'Intervention.

## 2.5 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution de la garantie du Dépannage Gaz bénéficient d'une garantie contractuelle de trois (3) mois – déplacement, pièces et main- d'oeuvre – à compter de la date de l'Intervention.

## 2.6 Exclusions

Sont exclues de la garantie, les Interventions :

- causé par un gaz défectueux,
- sur les appareils alimentés en gaz, les citernes de gaz et leurs canalisations, les bouteilles de gaz et les détenteurs,
- sur les Installations intérieures de gaz non conformes,
- sur les flexibles non conformes ou dont la date de péremption est dépassée,
- pour des Fuites de gaz causées ou provoquées intentionnellement par l'Assuré ou avec sa complicité,
- provoquées par le non-paiement des factures à l'entreprise fournisseur de gaz,
- pour des Fuites de gaz causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982,
- pour des Fuites de gaz couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),
- pour des Fuites de gaz ayant pour origine une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport de gaz,
- pour des Fuites de gaz répétitives causées par une non-remise en état de l'Installation intérieure de gaz à la suite d'une première Intervention,
- pour des Fuites de gaz survenues après que la compagnie de distribution de gaz ait averti l'Assuré de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de Fuites de gaz,
- portant sur le remplacement de canalisation ou de circuit d'alimentation ou de l'ensemble de l'Installation intérieure de gaz qui découle d'une mise en conformité avec les dispositions légales ou réglementaires.

Outre les exclusions précitées, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'Intervention d'ÉS ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,
- les dommages causés par des explosifs détenus par l'Assuré,
- la réfection des revêtements de sol ou des ornements lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à l'Installation intérieure de gaz,
- tout démontage des parties encastrées de mobiliers ou de tout autre élément,
- toute partie de l'Installation intérieure de gaz dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Professionnel du gaz,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- 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 épidémies, tout risque infectieux ou chimique,
- tous les cas de Force Majeure.

### ARTICLE 3. LIMITES DE RESPONSABILITÉ

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 4. 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 5. 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 6. FAUSSE DÉCLARATION

#### 6.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus du Souscripteur 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).

#### 6.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connus du Souscripteur l'expose, en cas de mauvaise foi, à la sanction suivante : la nullité du Contrat, les primes payées demeurent acquises par l'assureur.

## ARTICLE 7. PRIME

### 7.1 Débiteur de la prime

Le Client, tel que défini dans les conditions particulières, s'engage à payer la prime d'assurance afférente aux garanties du présent Contrat.

### 7.2 Paiement de la prime

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans les Conditions particulières, est réglée selon les mêmes modalités de règlement que celles qui figurent sur le contrat de fourniture de gaz souscrit auprès d'ÉS, sur le compte bancaire désigné à cet effet par le Client et ce, à compter de l'expiration du délai de renonciation de 14 jours calendaires tel que défini à l'article 8.4. En ce qui concerne la prime d'assurance correspondante à ce Contrat, ÉS agit pour le compte de l'assureur.

### 7.3 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, la garantie sera suspendue et si la prime n'est toujours pas réglée dans les 10 jours qui suivent la date de suspension des garanties, l'assureur pourra résilier le Contrat.

### 7.4 Modification de la prime

L'assureur s'engage à informer le Souscripteur d'une modification de la prime dans les trois (3) mois qui précèdent la date d'échéance du Contrat. Le Souscripteur peut refuser cette modification et résilier le Contrat en adressera une lettre simple à ÉS à l'adresse précisée en préambule de ce Contrat.

## ARTICLE 8. VIE DU CONTRAT

### 8.1 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 ÉS, sous réserve de l'encaissement effectif de la première prime ou des portions de la prime lorsque le paiement est fractionné. Dans tous les cas, la date d'effet est indiquée dans les Conditions particulières de vente du contrat d'assurance. Le présent Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de sa date d'effet. Il est ensuite reconduit tacitement, pour des périodes successives d'un an. La garantie cesse en même temps que la cessation du Contrat par l'un des cas prévus à l'article 8.4.

### 8.2 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  
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 à distance ou 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...

Formulaire à renvoyer par lettre à l'adresse postale : uniquement si vous souhaitez renoncer au contrat.

ÉS Énergies Strasbourg S.A - Direction RCP -  
37 rue du Marais Vert 67932 Strasbourg Cedex 9  
Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au contrat DEPANNAGE GAZ, 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 GAZ.

Nom et prénom du Client  
Date...../...../.....  
Signature du Client

### 8.3 Modification du Contrat

Le Client doit informer ÉS par courrier à ÉS Énergies Strasbourg S.A. Direction RCP - 67932 Strasbourg Cedex 9, de tout changement de nom et/ou des informations personnelles du Souscripteur et/ou de coordonnées du compte bancaire sur lequel la prime est prélevée.

### 8.4 Cessation du Contrat

Le contrat prend fin dans les cas suivant :  
- en cas d'utilisation par le Client de sa faculté de renonciation, à la date d'envoi de la lettre, le cachet de la porte faisant foi,

- en cas de résiliation par le Client à tout moment.

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. ES confirmera la réception de la notification de

résiliation par écrit. La résiliation intervenue au cours du mois « M » prendra effet à la date d'échéance de la prime du mois « M+1 »,

- en cas de résiliation par l'assureur pour non-paiement de la prime (en application des dispositions de l'article L.113-3 du Code des assurances) dans les conditions définies à l'article 7.3,
- en cas de résiliation par le Souscripteur pour refus de la prime modifiée dans les conditions définies à l'article 7.4,
- en cas de décès du Souscripteur, ses ayants droits devant informer ÉS par écrit à ÉS Énergies Strasbourg S.A – Direction RCP – 67932 Strasbourg Cedex 9. La résiliation prend alors effet à la date du décès,
- dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

## 8.5 Prescription

Conformément aux articles L.114-1 et suivants du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent Contrat sont prescrites pour deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente,
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution,
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'assureur.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre,
- l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au Contrat ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## 8.6 Cumuls d'assurances

Conformément aux dispositions de l'article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat et dans le respect des dispositions de l'article L.121-1 du Code des assurances.

## 8.7 Subrogation de l'assureur dans les droits et actions de l'Assuré

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, l'assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'Assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à l'indemnisation de l'assureur.

## ARTICLE 9. DISPOSITIONS DIVERSES

### 9.1 Compétence judiciaire

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

### 9.2 Langue

La langue utilisée pendant la durée du présent Contrat est la langue française.

### 9.3 Loi 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 Gaz 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'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 ;

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 de l'Assureur, au personnel de l'Assureur, 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, l'assureur 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. L'assureur 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.

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, AXA Assistance 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, AXA Assistance 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 qu'AXA Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Assistance utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où le Client fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, le Client s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Assistance (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 AXA Assistance 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 PARTNERS**  
**6, rue André Gide**  
**92320 Châtillon**

Email : [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)  
L'intégralité de la politique de confidentialité d'AXA Assistance est disponible sur le site : [axa-assistance.fr](http://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.

#### **9.4 Réclamation et médiation**

En cas de réclamation concernant le contrat, le Client peut s'adresser ES Energies Strasbourg ou à AXA Partners 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 Partners - 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 Partners 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.