



Informations et Conseils préalables à la conclusion du contrat d'assurance

Présentation des parties prenantes

ÉS Energies Strasbourg S.A. (ci-après dénommée **ÉS**) est une société anonyme au capital de 6 472 800 Euros dont le siège social est situé 37 rue du Marais Vert 67932 Strasbourg Cedex 9. Elle est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Strasbourg sous le n° 501 193 171 et à l'Orias sous le n°09049279 (www.orias.fr) en qualité de courtier en assurances d'Axa Assistance France Assurances et d'Inter Partner Assistance.

ÉS vous propose, à titre exclusif, un produit d'assistance spécifique et adapté à votre besoin, assuré par :

- **INTER PARTNER ASSISTANCE** (ci-après « AXA »), société anonyme de droit belge au capital de 180 702 613 euros, est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique et est immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 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, n°TVA intracommunautaire FR42316139500, IDU N°FR322155_01UWGT, et située 8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff, elle-même soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. - pour les produits d'assistance destinés aux particuliers.

- **AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES**, Société Anonyme de droit français au capital de 51.429.430,40 Euros, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 392 724, N° TVA intracommunautaire : FR81451392724, IDU N°FR322155_01UWGT, dont le siège social est situé 8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff – pour les produits d'assistance destinés aux professionnels.

L'exécution des prestations relevant du Contrat est effectuée par AXA.

Exigences et besoins

Vous êtes client **ÉS** en tant que particulier ou professionnel.

Vous nous avez fait part de votre intérêt pour bénéficier d'une couverture d'assistance dépannage couvrant votre domicile ou votre local professionnel, vous garantissant une assistance en cas de panne ou de dysfonctionnement sur vos installations privatives ou votre local professionnel, d'électricité, d'eau, de gaz, de télécom, de chauffage et/ou climatisation, pour lesquelles vous n'avez pas de garanties de dépannage ni de compétences dans ces dépannages. Pour les professionnels sont également couverts les problèmes de serrurerie et vitrerie.

Vous confirmez remplir les conditions d'éligibilité suivantes :

- Ne pas avoir déjà souscrit un produit d'assistance dépannage couvrant les mêmes types de risques que ceux garantis par le produit proposé.
- Être titulaire d'un contrat de fourniture d'énergie en vigueur auprès d'ÉS pour votre domicile/local professionnel.

Solutions d'assurances proposées

Les garanties d'assistance préconisées :

- **Assistance INITIALE / Assistance INITIALE PRO** : en cas de panne électrique, gaz et télécom ; et en plus pour les professionnels en cas de problème de serrurerie et vitrerie
- **Assistance PLUS / Assistance PLUS PRO** : en cas de panne électrique, gaz, télécom et de plomberie ; et en plus pour les professionnels en cas de problème de serrurerie et vitrerie
- **Assistance MAX / Assistance MAX PRO** : en cas de panne électrique, gaz, télécom, de plomberie et panne de chauffage et climatisation ; et en plus pour les professionnels en cas de problème de serrurerie et vitrerie

Elles vous permettent de bénéficier :

- D'un dépannage 24 H/24 H et 7 j /7j de professionnels qualifiés :
- Délai d'intervention des garanties : en moins de 3h pour les particuliers et moins de 2h pour les professionnels et dans les 24h, du lundi au samedi de 8h à 18h (jour ouvré) pour le chauffage
- De la prise en charge des frais de déplacement du professionnel, de la main-d'œuvre et du remplacement du matériel défectueux jusqu'à 1 000€ TTC, sans aucun frais à avancer
- D'un nombre illimité de dépannages.

Rémunération

En contrepartie de la distribution et de la gestion des contrats d'adhésion, **ÉS** perçoit une commission variable en qualité d'intermédiaire en assurance sur la base d'un commissionnement.

Date de prise d'effet et durée du contrat

Les garanties du contrat prennent effet en même temps que le contrat de fourniture d'énergie s'ils sont signés concomitamment. Autrement, elles prennent effet a minima le lendemain après la prise en compte de la souscription par **ÉS**. Dans tous les cas, la date d'effet est indiquée dans les Conditions particulières du contrat d'assurance. Les garanties cessent en même temps que le contrat de fourniture.

Droit de renonciation

Contrat conclu à distance : Conformément à l'article L 112-2-1 du Code des Assurances, l'Adhérent dispose d'un délai de 30 jours calendaires à compter de la date de signature de son bulletin d'adhésion pour exercer son droit de renonciation, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités.

À compter de l'envoi (cachet de la poste faisant foi) de votre demande, le contrat prend fin et vous ne bénéficierez plus des garanties. Toutefois, si vous avez déclaré un sinistre dans cet intervalle mettant en jeu les garanties du contrat, vous ne pourrez plus exercer votre droit de renonciation.

Vous pouvez renoncer à votre contrat en adressant votre demande, selon les moyens de contact cités plus bas, en vous inspirant des modèles suivants :

Si vous êtes un particulier : « Je soussigné(e) (M./Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer à mon contrat Assistance Dépannage. Le (date) Signature ».

Si vous êtes un professionnel : « Je soussigné(e) (M./Mme, nom, prénom, société, adresse) déclare renoncer à mon contrat Assistance Dépannage. Le (date) Signature ».

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 de contact cités plus bas, ou par déclaration faite en agence, ou par acte extra judiciaire.

Moyens de contacts en cas de renonciation ou résiliation

Si vous êtes un particulier

- au 03 88 20 60 60 (uniquement pour exercer son droit de renonciation)
- Sur votre Espace client : <https://espaceclient.es.fr/>
- Ou vous pouvez également nous adresser sur papier libre votre demande à : ÉS Énergies Strasbourg - Direction des Ventes Énergies aux Particuliers - RCP 67932 Strasbourg Cedex 9

Si vous êtes un professionnel :

- Au 03 88 206 220 (uniquement pour exercer son droit de renonciation)
- Sur votre Espace client : <https://espaceclient.es.fr/>
- Ou vous pouvez également nous adresser sur papier libre votre demande : ÉS Energies Strasbourg - Direction VPFE - 37 rue du Marais Vert 67932 Strasbourg Cedex 9

Réclamation-litige

En cas de réclamation concernant le Contrat, le Client peut s'adresser à ÉS Energies Strasbourg ou à AXA 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 :

Si vous êtes un particulier : ÉS Énergies Strasbourg - Direction des Ventes Énergies aux Particuliers - RCP - 67932 Strasbourg Cedex 9

Si vous êtes un professionnel : ÉS Énergies Strasbourg – VPFE 37 rue du Marais Vert 67932 Strasbourg Cedex 9

- La fourniture des prestations et le contenu des documents contractuels AXA :

Service Gestion Relation Clientèle 8-10 rue Paul Vaillant Couturier – 92240 Malakoff Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact

AXA et ÉS 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 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.

A l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) :

L'ACPR est une autorité administrative chargée du contrôle des banques et des assurances.

Coordonnées :

4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09

bibli@acpr.banque-france.fr ou +(33) 01 49 95 40 00

Pour votre complète information, veuillez prendre connaissance des Conditions générales de vente.