



ASSISTANCE DÉPANNAGE

Forfait 1



CADRE CONTRACTUEL

Qui est couvert ?

Article 2 : Adhérents et bénéficiaires

Où la garantie s'applique-t-elle ?

Article 3 : Territorialité et Événements générateurs

Définitions

Article 5 : Définitions



QUAND LES GARANTIES S'APPLIQUENT-ELLES ?

Article 14 : Prise d'effet et durée de votre adhésion – Prise d'effet et durée des garanties



PRIMES

Article 15 : Montant et paiement de la prime



DONNÉES PERSONNELLES ET LÉGISLATION

Cadre juridique

Article 16 : Protection des données personnelles

Article 17 : Subrogation

Article 18 : Prescription

Article 19 : Réclamations et médiation

Article 20 : Loi applicable et juridiction compétente



GARANTIES – LIMITATIONS – EXCLUSIONS

Comment bénéficier des garanties ?

Article 1 : Procédure en cas de Sinistre

Détails des garanties

Article 4 : Plafonds et limites de garanties

Article 6 : Garanties d'assistance électricité et télécom

Article 7 : Garantie contrôle à distance de l'installation

Article 8 : Garantie relogement en cas de situation d'urgence

Article 9 : Exclusions communes à toutes les garanties

Conditions restrictives d'application

Article 10 : Sanctions en cas de fausse déclaration

Article 11 : Limitation de responsabilité

Article 12 : Circonstances exceptionnelles

Article 13 : Sanctions et embargos

NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GÉNÉRALES CONTRAT D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE AXA ASSISTANCE DÉPANNAGE – FORFAIT 1

En vigueur à compter du 20 juin 2022

Présentation de votre contrat

La présente Notice d'information valant Conditions Générales détaille les garanties du contrat d'assurance collective de dommages N°0804388 de Votre adhésion (ci-après dénommée l'« **Adhésion au contrat** »). Elle précise le contenu, les conditions et modalités de mise en œuvre des garanties ainsi que les limites de couverture.

Le présent contrat est un contrat d'assurance collective de dommages relevant de l'article L129-1 du Code des assurances (ci-après dénommé le « **Contrat** »). Votre Adhésion au contrat et ce contrat sont régis par le Code des assurances français. Votre couverture d'assurance est formalisée par la présente Notice d'information ainsi que par votre bulletin d'adhésion (ci-après dénommé le « Bulletin d'Adhésion »).

Ce contrat est :

- souscrit par **ÉLECTRICITE DE FRANCE** (ci-après dénommé le « **Souscripteur** » ou « **EDF** »), SA au capital de 2 084 365 041 euros, immatriculée au RCS Paris n° 552 081 317, siège social : 22-30, avenue de Wagram 75008 PARIS,
- distribué par **EDF ASSURANCES** (ci-après dénommé le « **Courtier** »), SAS au capital de 39.000 euros, immatriculée au RCS Paris n° 412 083 347 et à l'ORIAS n° 07008377 (www.orias.fr), siège social : 4, rue Floréal - 75017 PARIS, via son mandataire EDF, immatriculé à l'ORIAS n°07025771 (www.orias.fr) en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance.

Ce contrat est couvert par **Inter Partner Assistance** (ci-après dénommé « **AXA** ») SA de droit belge au capital de 180 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 0487, immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055 dont le siège social est située 7, boulevard du Régent – 1000 Bruxelles – Bruxelles Capitale – Belgique, **prise au travers de sa succursale française** située 8-10 rue Paul Vaillant Couturier – 92240 Malakoff, immatriculée au RCS Nanterre n° 316 139 500, n°TVA intracommunautaire FR42316139500, IDU N°FR322155.

Inter Partner Assistance est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique – TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles www.bnb.be).

Les pratiques commerciales d'EDF Assurances, d'EDF SA et de la succursale française d'Inter Partner Assistance sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (APCR) située 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris.



PARTIE 1. PRÉAMBULE

Objet du contrat

Les garanties du contrat consistent, lorsque l'un des Évènement générateur ci-dessous intervient :

- **Panne d'électricité** ou de **Télécom**,

à fournir au Bénéficiaire en situation d'urgence :

- un diagnostic préliminaire à distance (télé / Visio dépannage), et
- si nécessaire, en cas de diagnostic à distance infructueux, à organiser l'Intervention d'un **Prestataire** pour effectuer un dépannage au **Domicile**, et à prendre en charge les frais de déplacement, de main-d'œuvre et des pièces détachées dans les conditions et limites précisées ci-après, et à la demande du Bénéficiaire, un contrôle de l'installation d'Électricité uniquement suite au **Sinistre**,
- si nécessaire et sur demande du Bénéficiaire, une assistance en cas de relogement.

Article 1 : Procédure en cas de Sinistre

1.1 Déclaration de Sinistre

Pour déclarer un Sinistre, Vous devez contacter :

- EDF → via votre espace client en ligne,
- AXA
 - par téléphone au numéro précisé au sein du Bulletin d'adhésion,
 - via l'espace de déclaration de Sinistre en ligne dont le lien et le QR code sont précisés au sein du Bulletin d'adhésion.

Avant d'entreprendre toute action et / ou d'engager toute dépense, Vous devez obtenir l'accord préalable d'AXA.

Il est nécessaire en cas d'urgence de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Cet accord préalable est matérialisé par la communication d'un numéro de dossier qui Vous permettra de bénéficier des garanties du contrat et de prétendre au remboursement des frais que Vous aurez éventuellement engagés avec l'accord d'AXA.

Vous devez Vous conformer aux solutions préconisées par AXA.

AXA se réserve le droit, préalablement à toute Intervention de ses services, de vérifier la réalité de l'Évènement garanti et le bien-fondé de la demande qui lui aura été formulée.

1.2 Conditions d'Intervention

1.2.1 Modalités d'Intervention communes à l'ensemble des garanties

Toutes déclarations de **Sinistres** pour chacune des garanties donnent lieu à une Intervention d'AXA, suivant la procédure suivante :

A. Diagnostic à distance [téléphone ou Visio] : Le service d'AXA :

- a. Vérifie que l'Évènement générateur est bien couvert au titre de la présente Notice d'information ;
- b. Aide le Bénéficiaire à la remédiation de l'incident (télé / Visio dépannage).



- B. Dépannage en urgence par un Prestataire**, dans les délais d'Intervention stipulées ci-dessous, si le Diagnostic à distance est infructueux :
- Diagnostic visuel ;
 - Recherche de l'origine incident ;
 - Vérifie la prise en charge de l'incident par la Notice d'information et le montant de l'Intervention ;
 - Dépannage ou rétablissement du fonctionnement normal de l'appareil couvert, objet de l'Intervention ;
 - Si nécessaire remplacement des Pièces prises en charge** [strictement visées dans chacune des garanties], aux conditions stipulées dans la Notice d'information, afin de rétablir le fonctionnement normal du bien objet de l'Intervention ;
 - Établissement d'un bulletin d'Intervention, nécessaire à la mise en œuvre de la garantie, stipulant l'heure d'arrivée et de départ du **Prestataire**, le motif de l'Intervention, les prestations effectuées, les pièces défectueuses remplacées le cas échéant, les motifs de refus d'Intervention le cas échéant.

Nous pouvons être amené à intervenir dans le cadre de certaines garanties du contrat, sur le terrain de votre voisin [hors domaine public]. Si une telle Intervention s'avère nécessaire pour la résolution du **Sinistre**, Vous devez nous fournir une autorisation écrite préalable de votre voisin, ainsi que le droit de servitude liée à l'objet de notre Intervention. **À défaut, aucune Intervention ne pourra être mise en œuvre.**

Le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre pour effectuer le dépannage et procède au remplacement des pièces nécessaires dans les limites contractuelles.

Ces pièces seront choisies afin de rétablir le fonctionnement normal et pas nécessairement pour permettre un remplacement à l'identique.

Le Prestataire n'interviendra que si les conditions de sécurité permettant l'exercice normal de sa mission sont présentes.

Veillez-Vous reporter aux différentes garanties pour connaître les éventuelles conditions complémentaires d'Intervention.

1.2.2 Délai d'Intervention

Si le diagnostic à distance décrit ci-dessus ne permet pas le dépannage à distance du problème, AXA informe le Bénéficiaire des modalités d'Intervention d'un **Prestataire** au **Domicile**.

Sauf cas de Force majeure, le Prestataire AXA interviendra dans un délai maximal de **quatre (4) heures** ou sur rendez-vous à la convenance du client.

Ce délai est calculé à compter de la fin de la conversation du diagnostic à distance avec AXA. Les informations saisies par AXA, dont l'heure de fin de la communication, font foi en cas de contestation entre les parties.

Le rendez-vous pour l'Intervention est déterminé en fonction des disponibilités du Bénéficiaire.

En cas d'absence du Bénéficiaire lors du passage du **Prestataire**, à la date convenue du rendez-vous, un second rendez-vous lui sera proposé. **Le coût des deux (2) Interventions entrera dans la prise en charge globale du Sinistre au titre de la garantie mise en œuvre.**

1.2.3 Garantie contractuelle

AXA s'engage à ce que les Interventions réalisées dans le cadre de la présente Notice d'information, **à l'exception des Interventions opérées à la suite d'un Engorgement**, bénéficient d'une garantie contractuelle de **six (6) mois** nonobstant toute garantie légale acquise par ailleurs - déplacement, pièces et main d'œuvre - à compter de la date de l'Intervention. Cette garantie est accordée par le **Prestataire** intervenant sur demande d'AXA.

En cas de malfaçons liées à l'Intervention, AXA prendra contact avec le **Prestataire** afin que ce dernier remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons qui auront été constatées. À défaut, AXA s'engage à faire intervenir un autre **Prestataire**.



1.3 Déchéance des garanties

Le non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations envers AXA en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits telle que prévue ci-après.

1.3.1 Engagements du Bénéficiaire

Dans le cadre de l'Intervention, le Bénéficiaire s'engage à :

- Coopérer et à donner toutes les informations nécessaires au diagnostic à distance,
- Être présent dans le **Domicile** lors de l'arrivée du **Prestataire** et pendant toute la durée de l'Intervention,
- Obtenir l'accord préalable d'AXA avant de prendre toute initiative ou de prévoir toute dépense, et à se conformer aux solutions préconisées par AXA.

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, AXA est conduite à demander des informations au Bénéficiaire. Ces informations étant nécessaires à la mise en œuvre des garanties du contrat, si le Bénéficiaire refusait de les donner, AXA pourrait être dans l'impossibilité d'exécuter les garanties ou conduite à rendre un service d'une qualité moindre.

1.3.2 Non-responsabilité d'AXA

Tout retard ou non-Intervention du Prestataire ne pourront engager la responsabilité d'AXA en cas de :

- Non-respect par le Bénéficiaire des engagements mentionnés ci-dessus,
- Mauvais fonctionnement de la ligne téléphonique du Bénéficiaire lorsque ce dernier tente de joindre AXA dans le cadre du contrat,
- Dangerosité, vétusté et utilisation non-conforme à ses caractéristiques techniques, de toute installation où est situé le Sinistre, y compris en cas d'Intervention sur tout ou partie de celle-ci, effectuée par le Prestataire,
- Défaut du dispositif de protection ou protection inefficace contre les risques de surtension,
- Tout cas de Force majeure.

1.3.3 Non-respect du délai d'Intervention

AXA indemnise le Bénéficiaire, à sa demande, à hauteur de trois (3) mois de cotisation, en cas d'Intervention du **Prestataire** au-delà du délai de quatre (4) heures précité hors rendez-vous fixé avec l'accord du Bénéficiaire.

En cas de versement de cette somme, le Bénéficiaire renonce, pour ce motif, à tout autre recours envers AXA.

AXA et le Prestataire ne pourront être tenus pour responsables du non-respect du délai d'Intervention dans les cas suivants :

- Restriction occasionnelle à la circulation (travaux sur la voie publique, accident de la circulation, déviations obligatoires, manifestations...),
- Évènements climatiques rendant la circulation des véhicules dangereuse,
- Zone à un accès réglementé où est situé le Domicile,
- Force majeure.



Article 2 : Adhérents et bénéficiaires

Qui est couvert ?

- **Adhérent / Vous :** toute personne physique occupant un **Domicile**, ayant souscrit auprès d'EDF, pour cette habitation un contrat de fourniture d'électricité en vigueur d'une puissance **inférieure ou égale à 36 kVA** et / ou un contrat de gaz naturel résidentiel en vigueur pour une consommation annuelle **inférieure ou égale à 2 GWh**, et ayant adhéré au contrat. L'Adhérent, dont les coordonnées figurent sur le Bulletin d'Adhésion, est seul tenu de payer l'intégralité de la prime correspondant à l'Adhésion au contrat.
- **Bénéficiaire :** l'Adhérent ainsi que toute personne physique occupant le **Domicile**, qui subit un **Sinistre** et reçoit les prestations d'assistance prévues au contrat.

Article 3 : Territorialité et Évènements générateurs

3.1 Où êtes Vous couvert ?

Les garanties sont accordées en France métropolitaine, hors Corse et **hors îles non reliées au continent par un pont**.

3.2 Quels sont les Évènements générateurs ?

Les garanties de votre contrat s'appliquent dans les cas suivants :

Garanties	Évènements Générateurs
Électricité et Télécom	Panne
Relogement en cas de situation d'urgence suite à un Sinistre	Logement inhabitable
Contrôle à distance de l'installation après Sinistre	Panne électrique

Article 4 : Plafonds et limites de garanties

4.1 Plafonds de garanties

Garanties	Plafonds (en euros TTC)
Électricité et Télécom	1 000 €
Contrôle à distance de l'installation après Sinistre	Organisation de service
Relogement en cas de situation d'urgence suite à un Sinistre	100 € / nuit / personne Max. : 2 nuits

Aucun délai de carence ne s'applique pour la mise en œuvre des garanties.

Les plafonds s'entendent par Sinistre.

Au-delà des limites définies au présent contrat (plafond de prise en charge ou limite d'Intervention), les coûts sont à la charge du Bénéficiaire, le Prestataire informe le Bénéficiaire et intervient uniquement si ce dernier donne son accord pour régler le complément.

4.2 Nombre d'Interventions par garantie

Garanties	Nombre d'Interventions
Électricité et Télécom	Illimité
Contrôle à distance de l'installation après Sinistre	Illimité
Relogement en cas de situation d'urgence suite à un Sinistre	Illimité



Article 5 : Définitions

Les mots ou expressions en gras dont la première lettre est en majuscule dans la Notice d'information ont le sens tel que défini ci-dessous :

- **Année d'assurance** : Correspond à une durée de douze (12) mois consécutifs durant lesquels le Bénéficiaire est couvert, débutant à la date d'Adhésion au contrat, et se renouvelant chaque année pour la même durée, à compter de la date d'anniversaire de l'Adhésion au contrat.
- **Dépannage en urgence** : Dépannage en urgence consiste en un rétablissement du fonctionnement normal de l'installation couverte ou de l'équipement ou matériel couverts en réparant ou remplaçant uniquement la section ou l'élément endommagé de l'équipement, du matériel ou de l'installation et ne consiste pas en une mise aux normes de l'installation existante.
- **Domage matériel** : Toute détérioration ou destruction d'une chose ou d'une substance.
- **Domicile** : Le lieu de résidence principale ou secondaire de l'Adhérent, desservi par une voie carrossable, situé en France métropolitaine (hors Corse et hors îles non reliées au continent par un pont) et désigné à l'adresse déclarée sur le Bulletin d'Adhésion.
 - Si le **Domicile** est une maison individuelle : Le **Domicile** est constitué de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci (véranda, garage et toute autre annexe utilisée à des fins domestiques). Le terrain privé est constitué du jardin, de la terrasse et autre terrain attenant sur lequel le **Domicile** est bâti.
 - Si le **Domicile** est un appartement : Le **Domicile** se définit comme l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, y compris les extérieurs (terrasse, balcon et jardin), et ayant la nature de parties privatives dans une copropriété, **à l'exclusion des parties communes**.

Chaque Adhésion ne peut concerner qu'un seul Domicile dont l'adresse ne peut être modifiée.

Les logements non achevés ne sont pas compris dans la définition de Domicile.

Les multipropriétés en temps partagé, les mobile homes, les péniches et bateaux, ainsi que les locaux à usage locatif, commercial ou professionnel, ainsi que les installations faisant partie du domaine public tel que défini à l'article L.2111-1 du Code Général de la propriété des personnes publiques ne sont pas considérés comme faisant partie du Domicile.

- **Domicile inhabitable** : Situation dans laquelle, à la suite de l'**Évènement générateur**, le **Bénéficiaire** ne peut pas occuper le **Domicile** car il est dangereux ou risqué pour sa santé ou sa sécurité.
- **Évènement climatique** : Phénomène ayant pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel.
- **Évènement générateur** : Évènement donnant naissance à un **Sinistre**, et listés au sein de l'Article 3 « Territorialité et Évènements générateurs ».
- **Force majeure** : Évènement imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté d'une personne, qui a pour résultat de l'empêcher d'exécuter les prestations qu'il devait accomplir.
- **Intervention** : Opération par laquelle un **Prestataire** se rend à l'adresse du **Domicile** du Bénéficiaire pour effectuer un diagnostic avant de procéder au dépannage selon les modalités indiquées à l'article « Conditions d'Intervention » du présent contrat.
- **Prestataire** : Tout professionnel qualifié, missionné par AXA et intervenant dans le domaine de l'électricité.
- **Sinistre** : Évènement dommageable résultant d'un **Évènement générateur**, donnant lieu à sa déclaration auprès d'AXA au titre d'une des garanties du présent contrat.
- **Situation d'urgence** : Toute situation résultant directement de la survenance d'un **Évènement générateur** ayant nécessité l'Intervention d'un **Prestataire** et ayant pour conséquence de rendre le **Domicile inhabitable** pour des raisons de sécurité.



PARTIE 2. PRÉSENTATION DES GARANTIES

Article 6 : Garanties d'assistance électricité et télécom



CE QUI EST ASSURÉ

Déplacement, Pièces et Main d'œuvre

Vous êtes couverts contre toutes **Pannes électriques**, définies comme étant tout dysfonctionnement soudain et imprévisible survenu sur votre **installation électrique privative**, définie comme un système permanent d'alimentation en électricité installé dans le **Domicile** et fournissant l'énergie électrique du **Domicile**, à partir du tableau électrique jusqu'aux prises murales, appareils ou terminaisons lumineuses [y compris appareils de basse tension, appareils radiocommandés, Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC) et **l'Électricité extérieure**], provoquant une interruption de l'alimentation électrique.

Sont également couverts, l'interruption du fonctionnement et / ou le fonctionnement non sécurisé, résultant de **Pannes électriques** sur les ouvrants et fermetures motorisés (les volets roulants électriques, les portails électriques et les velux électriques) **installés au Domicile, s'ils sont agréés en France par la norme NF.**

Pièces prises en charge

Les pièces prises en charge sont **exclusivement** les suivantes :

- Pour l'installation électrique :
 - Les appareillage(s) de base (tout type d'interrupteur de commande(s)),
 - Les prise(s) monophasée(s), prise(s) triphasée(s) et câbles,
 - Les disjoncteur(s), disjoncteur(s) différentiel(s) ou interrupteur(s) différentiel(s), micro-disjoncteur,
 - Les douilles,
 - Les contacteurs jour / nuit,
 - Les gestionnaires d'énergies,
 - Les transformateurs de spots encastrés,
 - Les moteurs d'extracteur d'air autonome ou de VMC.
- Pour les Télécoms :
 - Les câbles et les prises d'antenne,
 - Les câbles et les prises téléphoniques,
 - La fibre optique dans les mêmes conditions que les câbles électriques (depuis le boîtier jusqu'à l'appareil).
- Pour les ouvrants et fermetures motorisés :
 - Les câblages,
 - Les disjoncteurs,
 - La motorisation.

Toutes autres pièces ne sauraient être couvertes par la garantie Assistance Électricité.



CE QUI N'EST PAS ASSURÉ

En complément des Exclusions Communes, ne sont pas couverts :

- Toutes pièces, appareils ou installations, ainsi que tous Évènements non visés dans le paragraphe « Ce qui est assuré » ;
- Les VMC double flux ;
- Les VMC raccordées aux parties communes ;



- **Toutes Pannes résultant directement ou indirectement de l'ancienneté ou du niveau d'usure de votre installation électrique privative et / ou d'une des pièces la composant ;**
- **Toutes demandes visant des appareils, pièces ou engins connectés de quelque manière que ce soit à l'installation électrique privative.**

Article 7 : Garantie contrôle à distance de l'installation

Dans le cadre du diagnostic à distance à la suite d'une Panne électrique au **Domicile**, un Contrôle de l'installation sera proposé au Bénéficiaire.

Cette garantie permet de contrôler, les points essentiels sur l'installation électrique en cas de Panne.

Après le Contrôle de l'installation, un compte-rendu sera établi et transmis au Bénéficiaire, et AXA pourra accompagner ce dernier vers une solution adaptée, à sa charge exclusive, s'il en exprime le besoin.

Article 8 : Garantie relogement en cas de situation d'urgence

En cas de Situation d'urgence, entendu comme toute situation résultant directement de la survenance d'un Évènement générateur ayant nécessité l'Intervention d'un **Prestataire** et ayant pour conséquence de rendre le **Domicile inhabitable** pour des raisons de sécurité, AXA peut prendre en charge les frais d'hébergement à l'hôtel (chambre et petit déjeuner uniquement) **dans la limite de deux (2) nuits, à hauteur de cent (100) euros par nuit et par personne.**

L'appréciation de la situation d'urgence est du ressort exclusif d'AXA.

Article 9 : Exclusions communes à toutes les garanties



CE QUI N'EST PAS ASSURÉ

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'Intervention d'AXA, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- **Tout Évènement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du contrat d'effet de votre adhésion conformément à l'article 4 de la présente Notice,**
- **Les conséquences d'Évènements climatiques, d'orages, de la foudre, du gel, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements provoqués par une Catastrophe naturelle (tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics) faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, et / ou par une Catastrophe technologique (accident non nucléaire survenant soit dans une installation classée (soumises à déclaration ou à autorisation et les sites Seveso), soit dans un stockage souterrain de produits dangereux, soit à l'occasion d'un transport de matières dangereuses, ayant occasionné des dommages à un grand nombre de biens immobiliers), et reconnu par un état de catastrophe technologique,**
- **Les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,**
- **Tous Sinistres consécutifs à une guerre civile ou étrangère, un acte de terrorisme, une émeute, une grève, une insurrection, un acte de sabotage ou un mouvement populaire,**
- **Tous Sinistres couverts au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978).**



Aménagements et embellissements

- La réfection des revêtements de sol ou des ornements quels qu'ils soient lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à l'équipement ou à l'installation et effectuer la réparation,
- Tout démontage / remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.

Accessibilité et sécurité

- Tout ou partie de l'installation couverte, les Pièces couvertes dont l'accès ne garantit pas la sécurité du Prestataire, et / ou l'exercice de sa profession dans de conditions normales de sécurité,
- Les installations devenues irréparables du fait de leur ancienneté ou de leur niveau d'usure,
- Tous Événements générateurs résultant directement ou indirectement de l'ancienneté ou du niveau d'usure de votre installation électrique privative et/ou d'une des pièces le composant.

Niveau d'usure ou faute

- Tous Événement générateur, ainsi que leurs conséquences, causé par :
 - Une action intentionnelle ou dolosive,
 - Utilisation non conforme aux instructions du fabricant,
 - Une Intervention du Bénéficiaire ou d'un tiers,
 - L'ancienneté ou niveau d'usure de votre Domicile, des installations couvertes, et/ou des Pièces prises en charge.
- Tout défaut, dommage ou panne causée par toute tentative de réparation par le Bénéficiaire ou un tiers non professionnel,
- Toute installation qui n'a pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel,
- Tout dommage causé par des explosifs que le Bénéficiaire détient,
- Toutes conséquences de tout acte volontaire commis par le Bénéficiaire,
- Toutes demandes visant à l'entretien ou la maintenance des appareils, installations et pièces couvertes par une des garanties du présent contrat,
- Toute Intervention résultant d'un Événement générateur causé par des travaux en cours [en dehors de l'Intervention du Prestataire].

Mise en conformité

- Tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par la modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession ou les instructions du fabricant,
- Toutes Interventions et prises en charge résultant d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,
- Tous travaux de réparation [en dehors de l'Intervention de notre Prestataire], de renouvellement ou de mise en conformité des Pièces prises en charge et installations couvertes au titre de chacune des garanties,
- Tous dommages et / ou Événements générateurs résultant directement ou indirectement :
 - De la garantie de parfait achèvement [article 1792-6, alinéa 2 du code civil] de la garantie décennale et de bon fonctionnement [Art. 1792, 1792-2 et 1792-4 du Code Civil],
 - De travaux en cours commencé avant l'Intervention du Prestataire.
- Toutes demandes visant :
 - À la mise en conformité des appareils, installations et pièces couvertes par un des garanties du présent contrat,
 - Toutes Pièces prises en charge et installations couvertes au titre de chacune des garanties, couvertes par une garantie légale et / ou une garantie contractuelle en vigueur lors du Sinistre.

Non-respect des recommandations

- Les Événements générateurs causées par une non remise en état de l'installation pour donner suite à une première Intervention d'AXA,



- Les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif,
- Les frais et dommages encourus alors que le Bénéficiaire a été averti par la compagnie de distribution de gaz ou d'électricité, ou par AXA de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et / ou une défaillance,
- Les interruptions de fourniture d'électricité, d'eau ou de gaz consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution,
- Tout dommage imputable directement et / ou indirectement à une défaillance des réseaux de distribution et / ou de transport d'électricité, d'eau et / ou de gaz.

En outre, ne donnent lieu ni à prise en charge, ni remboursement :

- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel.



PARTIE 3. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

Article 10 : Sanctions en cas de fausse déclaration

10.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de l'Adhérent 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).

10.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du Sinistre

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du Sinistre (date, nature, cause, circonstances ou conséquences) connus de l'Adhérent l'expose, en cas de mauvaise foi, à la déchéance de garantie.

Article 11 : Limitation de responsabilité

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

AXA 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 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 12 : Circonstances exceptionnelles

AXA 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 13 : Sanctions et embargos

AXA 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 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 États-Unis d'Amérique.



PARTIE 4. VIE DU CONTRAT

Article 14 : Prise d'effet et durée de votre adhésion – Prise d'effet et durée des garanties

14.1 Prise d'effet de votre Adhésion au contrat

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, Votre Adhésion au contrat prend effet à la date de la signature du Bulletin d'Adhésion. Votre Adhésion est conclue pour une durée **d'un (1) an** (correspondant à l'« **Année d'assurance** ») à compter de sa date d'effet. Elle est ensuite reconduite tacitement par période successive annuelle, sauf résiliation dans les conditions de l'article « Conditions de résiliation ».

14.2 Faculté de renonciation

Votre Adhésion au contrat étant effectuée à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, Vous bénéficiez d'un droit de renonciation dans les cas suivants :

Si le contrat est vendu par démarchage :

En vertu de l'article L.112-9 alinéa 1er du Code des assurances, « *Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son **Domicile**, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités* ».

Si le contrat est vendu à distance :

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, le même délai s'applique en cas de vente à distance, c'est-à-dire lorsque l'adhésion est conclue exclusivement au moyen d'une ou plusieurs technique(s) de commercialisation à distance. Dans ce cas, ce délai commence également à courir à compter de la date de conclusion de l'adhésion (ou à compter du jour où l'Adhérent reçoit les conditions contractuelles et les informations précontractuelles si cette dernière date est postérieure à celle où le contrat est conclu).

L'Adhérent ne peut toutefois plus exercer son droit à renonciation dès lors qu'il a connaissance d'un Sinistre mettant en jeu une garantie du contrat.

Dans tous les cas :

l'Adhérent dispose d'un délai de renonciation de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la prise d'effet de l'adhésion indiquée dans le Bulletin d'Adhésion. Cette faculté de renonciation doit être réalisée :

- Par téléphone : 34 04 (Service gratuit + prix appel)
- Par courrier à l'adresse : EDF SERVICE CLIENTS - TSA 21941 - 62 978 ARRAS CEDEX 9 sur le modèle suivant :

« *Je soussigné (nom / prénom) souhaite renoncer à mon adhésion au contrat d'assurance EDF Assistance Dépannage effectuée en date du, fait à, le Signature* ».

14.3 Prise d'effet et durée de Vos garanties

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, Vous êtes couvert à compter de la date de signature du Bulletin d'Adhésion. Vos garanties cessent en cas de résiliation de votre Adhésion dans les conditions prévues à l'Article 18.6 « Conditions de résiliation ».



Modification du forfait souscrit :

L'Adhérent a la possibilité de changer de forfait en cours de contrat, à l'issue de la première Année d'assurance. Pour cela, il doit contacter son conseiller EDF habituel.

Pour toute question, l'Adhérent peut contacter le service clients EDF du lundi au samedi, de 8h à 20h au numéro : 34 04 (Service gratuit + prix appel).

14.4 Cumul d'assurance

Conformément à l'Article L121-4 du Code des assurances, si l'Adhérent est couvert auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, il doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs. Il doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

14.5 Modifications des conditions et / ou du prix par AXA

Pour toute modification concernant les tarifs, les garanties ou conditions du contrat, EDF informera par écrit l'Adhérent, moyennant un préavis de quarante (40) jours avant son entrée en vigueur.

En cas de refus, l'Adhérent peut résilier son contrat en avisant EDF par courrier dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'émission du courrier d'information. À défaut de résiliation par l'Adhérent, le contrat sera maintenu dans les conditions de garanties initiales et pourra être résilié par AXA à la prochaine échéance annuelle.

En cas d'acceptation, les nouvelles conditions du contrat entreront en application au plus tôt trente (30) jours après l'expiration du délai précité de trente (30) jours.

14.6 Conditions de résiliation

Votre Adhésion pourra être résiliée dans les cas suivants :

Par Vous : à tout moment, sans frais ni pénalités, à l'expiration d'un délai d'un (1) an à compter de votre adhésion.

Vous pouvez mettre fin à votre contrat :

- par téléphone en contactant EDF au 34 04 (Service gratuit + prix appel) ;
- par lettre ou tout autre support durable adressé(e) à : EDF Service Clients - TSA 21941 - 62 978 ARRAS Cedex 9 ;
- par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
- par acte extra judiciaire ;
- par tout autre moyen prévu par le contrat.

EDF Vous confirmera la réception de la notification de résiliation par écrit.

Par Nous, par lettre recommandée adressée à votre dernier **Domicile** connu.

Lorsque la résiliation est faite par lettre, le délai de préavis est décompté à partir de la date d'envoi (le cachet de la Poste faisant foi).

Si la résiliation intervient entre deux échéances, la part de cotisation correspondant à la période allant de la résiliation à la prochaine échéance Vous est remboursée sous réserve des conditions ci-dessous du présent article ET sauf en cas de résiliation pour non-paiement de la prime (conformément à l'article L113 – 3 du Code des assurances) ; dans ce dernier cas, la prime annuelle est intégralement due.

Par Vous ou par Nous :

a. Avec un préavis de deux (2) mois avant la date d'échéance principale, ou à tout moment à compter de la première Année d'assurance,

Par Vous :

- a. À tout moment à l'expiration d'un délai d'un (1) an à compter de votre adhésion,
- b. En cas de modification des garanties du contrat, non acceptée par Vous, Vous pourrez résilier votre adhésion à l'échéance annuelle suivant la remise de la Notice portant ces modifications,
- c. En cas d'augmentation de votre prime, dans un délai de trente (30) jours suivant la date de l'avis d'échéance Vous informant du nouveau montant de la prime,
- d. En cas de résiliation par Nous d'un de Vos contrats d'assurance souscrit auprès de Nous, après Sinistre. Vous pouvez alors, dans le délai d'un (1) mois suivant la notification de cette résiliation, mettre fin au présent contrat. Cette résiliation prendra effet un (1) mois après sa notification (Art. R. 113.10 du Code des assurances).



Par Nous :

- a. En cas de non-paiement de Votre prime (Art. L. 113.3 du Code des assurances),
- b. Après un Sinistre (Articles R113-10 et A 211-1-2 du Code des assurances),
- c. Avec un préavis de deux (2) mois avant la date d'échéance principale, ou à tout moment à compter de la première Année d'assurance.

La résiliation prenant effet un (1) mois après sa notification. Vous avez alors le droit de résilier vos autres contrats souscrits chez nous dans le délai d'un (1) mois suivant cette notification.

De plein droit :

En cas de perte totale du **Domicile** résultant d'un Évènement non prévu par le contrat, l'assurance prend fin de plein droit et AXA Vous restituera la portion de la prime payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque n'est plus couru, dans les conditions prévues à l'Article L. 121-9 du Code des assurances.

Article 15 : Montant et paiement de la prime

L'Adhérent désigné sur le Bulletin d'Adhésion, s'engage à payer la prime d'assurance due en contrepartie de la couverture du **Domicile** assuré sur ce même Bulletin.

La prise d'effet des garanties est subordonnée à l'encaissement effectif de la prime.

15.1 Montant et modalités de paiement de la prime

Le montant de la prime, taxes actuelles comprises, est prévu dans Votre Bulletin d'Adhésion.

La prime est prélevée par EDF auprès de l'Adhérent au nom et pour le compte d'AXA, en même temps que le règlement des factures émises au titre du contrat de fourniture d'énergie souscrit auprès d'EDF.

15.2 Modes de paiement

Le règlement de la prime s'effectue selon le mode de paiement choisi par l'Adhérent au titre du règlement de son contrat de fourniture d'énergie souscrit auprès d'EDF.

L'Adhérent peut changer de mode de paiement en cours de contrat. Pour cela, il doit contacter son conseiller EDF habituel.

Pour toute question, l'Adhérent peut contacter le service clients EDF du lundi au samedi, de 8h à 20h au numéro : au 34 04 (Service et appel gratuits).

15.3 Modification de la prime

Nous pouvons être amenés à modifier le tarif applicable à vos garanties en fonction de circonstances techniques indépendantes de la variation du régime des taxes.

Votre prime est alors modifiée dans la même proportion, à la première échéance principale qui suit cette modification. Vous en serez informé par votre appel de prime précisant son nouveau montant.

Si Vous n'acceptez pas cette augmentation, Vous pouvez résilier le contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, dans les quinze (15) jours suivant le jour où Vous en avez été informé.

La résiliation sera effective trente (30) jours après votre demande, le cachet de la poste faisant foi.

Vous devrez cependant nous régler une part de prime calculée à l'ancien tarif, pour la période coulée entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.



PARTIE 5. CADRE JURIDIQUE

Article 16 : Protection des données personnelles

AXA, EDF Assurances et EDF prennent les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel qu'elles détiennent ou qu'elles traitent dans le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ainsi qu'à gérer le secret des correspondances dans le respect des lois et règlements.

Les informations concernant les Adhérents sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'EDF, d'EDF Assurances, et d'AXA relativement à leur périmètre respectif. Conformément à leur politique de protection des données personnelles, la souscription (recueil des exigences et besoins), la gestion du contrat est effectuée opérationnellement par EDF : EDF, EDF Assurances et AXA agissent en tant que responsables conjoints de traitement pour leurs actions respectives. L'exécution de ce contrat est effectuée par AXA, AXA étant pour sa part le responsable de traitement pour l'exécution des garanties dans les conditions détaillées ci-après. Les informations concernant le Bénéficiaire peuvent également être collectées par AXA directement auprès de ce dernier (telles que les nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse ainsi que le cas échéant les données de contact de ses interlocuteurs personnes physiques).

Les informations recueillies par EDF dans le cadre des traitements mis en œuvre pour procéder à la souscription (recueil des exigences et besoins) et à la gestion du contrat (telles que les nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse ainsi que le cas échéant, les données de contact de ses interlocuteurs personnes physiques) ainsi que les données nécessaires à la facturation (telles que les données financières bancaires) ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier des prestations du contrat. Ces traitements répondent à une obligation légale du responsable de traitement concerné. Ces informations seront conservées pendant toute la durée du contrat et pendant cinq (5) ans à compter de la résiliation du contrat. Les données collectées pour une finalité de facturation seront conservées pendant dix (10) ans en archivage intermédiaire.

Elles seront également utilisées par EDF à des fins de prospection commerciale et sont conservées à ce titre pendant trois (3) ans à compter du dernier contact à l'initiative du/des Bénéficiaire(s). Ce traitement est réalisé sur la base du consentement donné par le(s) Bénéficiaire(s) auprès d'EDF de procéder à des actions de prospection commerciale sur ses produits et services ou ceux qu'EDF commercialise. Le(s) Bénéficiaire(s) dispose(nt) d'un droit d'opposition au traitement de leurs données à des fins de prospection commerciale, qui peut être exercé selon les modalités suivantes :

- Formulaire dédié depuis l'espace client dans le Centre de Préférences Client
- Par mail : mesdonnees@edf.fr
- Par courrier postal : EDF SERVICE CLIENTS TSA
21941 – 62978 ARRAS CEDEX 9

Ces données seront exclusivement communiquées à AXA pour l'exécution du contrat ainsi qu'à EDF et EDF Assurances et éventuellement, aux établissements financiers et postaux concernés par les opérations de recouvrement. Dans le cas où l'Adhérent fournit des informations sur des tiers (notamment un Bénéficiaire), l'Adhérent s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment.

AXA est responsable de traitement pour l'exécution des services du contrat. Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA pourra :

- a. Utiliser les informations du Bénéficiaire, afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services d'AXA, le Bénéficiaire consent à ce qu'AXA utilise ses données à cette fin ;
- b. Transmettre les données personnelles du Bénéficiaire et les données relatives à son contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de Sinistre du Bénéficiaire, 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 ;



- c. Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques du Bénéficiaire 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 Bénéficiaire, 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 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 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 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 Bénéficiaire à d'autres fins, AXA sollicitera son consentement. Le Bénéficiaire peut revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, le Bénéficiaire reconnaît qu'AXA peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Adhérent fournit à AXA des informations sur des tiers (notamment un Bénéficiaire), l'Adhérent 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 (voir ci-dessous).

Si le Bénéficiaire souhaite connaître les informations détenues par AXA 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 - 8-10 rue Paul Vaillant Couturier – 92240 Malakoff.

Ou par courriel : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com.

Pour en savoir plus sur le traitement des informations mis en œuvre par AXA, l'intégralité de la politique de confidentialité AXA est disponible sur le site : <https://www.axa-assistance.fr/protection-des-donnees-personnelles> ou sous format papier, sur demande.

Conformément à la réglementation « informatique et libertés », le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de portabilité et de suppression des informations le concernant. Ces droits peuvent être exercés, selon l'objet de la demande :

- auprès du **Délégué à la protection des données d'EDF à l'adresse suivante : Délégué à la Protection des données EDF - Tour EDF – 20, Place de la Défense – 92050 Paris – La Défense Cedex**, ou par courrier électronique à l'adresse : informatique-et-libertes@edf.fr.
- auprès du **Délégué à la protection des données d'AXA Partners à l'adresse suivante : Délégué à la Protection des données - AXA – 8-10 rue Paul Vaillant Couturier – 92240 Malakoff**, ou par courrier électronique à l'adresse : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com.

Aussi, le Bénéficiaire dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Article 17 : Subrogation

Sauf clause contraire, AXA est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant au présent contrat, contre tout tiers responsable de l'Évènement ayant déclenché son Intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du contrat.



Article 18 : Prescription

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'Évènement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où AXA 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 du Bénéficiaire contre AXA 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 le Bénéficiaire ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription visée par les articles ci-après :

- 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 AXA du droit à garantie de l'Adhérent, ou toute reconnaissance de dette de l'Adhérent envers AXA ;
- Tout recours à la médiation ou à la conciliation ;
- Lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, la convention ou la force majeure.

La prescription est également interrompue :

- Par la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre ;
- Par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par AXA et / ou EDF à l'Adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de l'adhésion ou par l'Adhérent à AXA Assistance en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Article 19 : Réclamations et médiation

En cas de réclamation concernant le contrat, le Bénéficiaire peut s'adresser à son interlocuteur EDF 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, **contacter EDF soit via son Espace Client sur le site Internet EDF Clients Particuliers à la rubrique « Aide et Contact » ou par courrier à EDF Service Clients - TSA 21941 - 62 978 ARRAS Cedex 9 ;**
- La mise en œuvre des garanties, **contacter AXA en lui écrivant par courrier à Service Gestion Relation Clientèle à l'adresse suivante : 8-10 rue Paul Vaillant Couturier – 92240 Malakoff ou sur son site Internet à partir de la rubrique « Contact » : www.axa-assistance.fr/contact.**

AXA et EDF 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, l'Assuré 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 saisie 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.

Article 20 : Loi applicable et juridiction compétente

Le contrat est établi en langue française. Le droit applicable au contrat tant pour son interprétation que pour son exécution, est le droit français.

Tout litige se rapportant au présent contrat et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties ou le cas échéant, d'un règlement par le médiateur, sera porté devant la juridiction française compétente.



EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 – France
Capital de 2 084 365 041 euros
552 081 317 R.C.S. Paris

www.edf.fr

Direction Commerce
4 rue Floréal
75017 Paris

Origine 2023 de l'électricité de l'offre Zen Week-End : 86,5 % nucléaire, 4,7 % renouvelables (dont 2,2 % solaire et 1,5 % éolien) et 8,8 % fossiles (dont 8,1 % gaz).
Origine 2023 de l'électricité vendue par EDF et Indicateurs d'Impact environnemental sur www.edf.fr/origine-de-l-electricite-fournie-par-edf.

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

