

## Conditions générales du service « Dépannage électricité » destiné aux professionnels au 1<sup>er</sup> janvier 2017- Assurance -

### DEFINITIONS

#### • Client :

Signifie tout client professionnel de Vialis titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance inférieure ou égale à 108 kVA et/ou d'un contrat de fourniture de gaz naturel et qui a souscrit un Contrat permettant de bénéficier du service Dépannage électricité.

#### • Contrat :

Signifie le contrat que le Client a souscrit auprès de Vialis et qui lui permet de bénéficier du service Dépannage électricité. Ce Contrat n'est pas cessible et doit être en vigueur au moment de la demande d'assistance.

#### Délai de carence :

Période pendant laquelle les garanties du présent Contrat ne sont pas applicables.

#### • Électricien :

Entreprise intervenant dans le domaine de l'électricité à laquelle Vialis fait appel pour intervenir chez le Client.

#### • Installation électrique intérieure :

Installation individuelle privative d'électricité du Client située au Lieu d'intervention. Le point limite de l'installation individuelle privative d'électricité où le service est assuré se situe aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office pour les installations de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, et aux bornes d'entrée amont du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office pour les installations de puissance comprise entre 36 et 108 kVA.

#### • Intervention :

Opération par laquelle un Électricien qualifié sélectionné par Vialis se rend sur le Lieu d'intervention pour effectuer un diagnostic portant sur une Panne d'électricité avant de procéder à un dépannage dans les conditions et selon les modalités indiquées dans les présentes conditions générales.

#### • Lieu d'intervention :

Adresse indiquée par le client sur le bulletin de souscription où sera effectuée l'Intervention ; le lieu d'intervention doit obligatoirement être situé à la même adresse que celle du point de livraison d'électricité et/ou de gaz naturel où le Client exerce son activité professionnelle et qui est indiquée sur le contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel que le Client a conclu avec Vialis en sa qualité de client professionnel.

N'est pas un lieu d'intervention et ne peut faire l'objet d'un Contrat toute partie commune d'immeubles ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

#### • Local Professionnel :

Le Local Professionnel désigne le local principal à usage professionnel (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit) situé à l'adresse indiquée par le client lors de la souscription et mentionnée sur le courrier de confirmation indiqué à l'article 2.1.

#### • Panne d'électricité :

Dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure provoquant une interruption de fourniture en électricité et/ou mettant en cause la sécurité des personnes, des animaux ou l'intégrité des biens.

### ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le service Dépannage électricité est fourni en partenariat avec ES et des électriciens agréés. Il consiste, en cas de Panne

d'électricité survenue sur le Lieu d'intervention défini au contrat, à sécuriser et à remettre en service partiellement ou totalement l'installation électrique intérieure du Client, soit par télédépannage soit à défaut par intervention d'un électricien professionnel chez le Client.

Le Service Dépannage électricité est réservé à l'usage exclusif du Client et pour le seul Lieu d'intervention enregistré au moment de sa souscription. Le Contrat est réservé au Client ayant souscrit ou souhaitant souscrire un contrat de fourniture d'électricité et/ou un contrat de fourniture de gaz naturel auprès de Vialis et exerçant son activité professionnelle sur sa zone de desserte. La résiliation de tous les contrats de fourniture souscrits entraîne la résiliation du Contrat, celui-ci se poursuivant si le Client ne résilie son contrat de fourniture que pour l'électricité ou le gaz. Ainsi le Contrat se poursuit tant que le Client dispose d'au moins un contrat de fourniture d'énergie souscrit auprès de Vialis.

Les conditions générales prévalent sur tout autre document dont le Client entendrait se prévaloir à quelque titre que ce soit ; elles sont opposables au Client qui après les avoir lues, les accepte dès la date de sa souscription au service Dépannage électricité.

Le service Dépannage électricité est assuré par INTER PARTNER Assistance, société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 0415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon. INTER PARTNER Assistance intervient, dans le cadre de ce contrat, sous la marque AXA Assistance.

Ce contrat est géré par ES ENERGIE STRASBOURG (agissant sous la nomination Vialis), société anonyme à conseil d'administration au capital de 6 472 800 euros, enregistrée à l'ORIAS en qualité de courtier d'assurance ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), sous le numéro 09049279, immatriculée au Registre des Commerces et des Sociétés de Strasbourg, sous le numéro 501 193 171, dont le siège social est situé 37, rue du Marais Vert – 67953 Strasbourg Cedex 9.

Ce service est souscrit par l'intermédiaire de Vialis société anonyme à conseil d'administration au capital de 25 150 000 euros, enregistré à l'ORIAS en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), sous le numéro 09050561, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Colmar, numéro 451 279 848, dont le siège social est situé 10 rue des Bonnes Gens CS 70187 68004 Colmar.

Vialis, ES ENERGIE STRASBOURG, et AXA Assistance sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution sise 61, rue de Taitbout – 75436 Paris Cedex 9.

Le service Dépannage électricité est un Contrat d'Assurance, relevant de la branche 18 – Assistance régie par le Code des assurances.

### ARTICLE 2 : ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT ET DUREE

#### 2.1 Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat est conclu à la date de son acceptation par le Client. Vialis confirme au Client par courrier la date de prise d'effet du

Contrat et lui communique par la même occasion le numéro de téléphone du service d'assistance dépannage.

#### 2.2 Délai de carence

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

#### 2.3 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de sa date d'effet définie à l'article 2.1. Il est ensuite reconduit à chaque date d'anniversaire, tacitement pour des périodes successives d'un an.. Nonobstant les cas spécifiques de résiliation prévus aux articles 4.3 et 11 des présentes conditions générales, il peut être résilié dans les conditions de l'article 10.

### **ARTICLE 3 : MODALITES D'ACCES AU SERVICE DEPANNAGE ELECTRICITE**

Le Client peut bénéficier du service Dépannage électricité en téléphonant au numéro qui lui est communiqué par Vialis par courrier conformément à l'article 2.1. Le coût de l'appel est à la charge du Client.

### **ARTICLE 4 : PRIME**

#### 4.1 Débiteur de la Prime

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

#### 4.2 Paiement de la Prime

Le montant de la prime d'assurance ainsi que les modalités de paiement de ces primes sont précisés dans le courrier de confirmation indiqué à l'article 2.1. Les conditions de facturation, de règlement et les modalités de paiement sont identiques à celles prévues pour le contrat de fourniture d'énergie du Client. Ce prix comprend les frais de déplacement de l'Électricien, jusqu'à trois (3) heures de main d'œuvre à compter de l'heure d'arrivée de l'Électricien sur le Lieu d'intervention et la prise en charge des frais de remplacement de matériel défectueux à concurrence de trois cents (300) euros HT, par intervention.

#### 4.3 Défaut de paiement/ Pénalité de retard – Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement

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

À défaut de paiement dans le délai indiqué dans le présent article, les sommes dues à Vialis par le Client, peuvent, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, être majorées de plein droit d'intérêts de retard calculés sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance.

En application des articles L441-6 et D441-5 du Code du Commerce, le Client en situation de retard de paiement sera de plein droit débiteur à l'égard de Vialis d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

Si Vialis exposait des frais de recouvrement supérieurs au montant prévu ci-avant, Vialis pourrait demander au Client une indemnisation supplémentaire sur justification.

En application de l'article 256 du Code Général des Impôts, les intérêts de retard de paiement et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros dus ne sont pas soumis à TVA.

#### 4.4 Modification de la Prime

Vialis s'engage à informer le Client d'une modification de la prime au moins trente jours avant la date de modification. Le Client peut refuser cette modification et résilier le Contrat en adressant une lettre simple à Vialis – 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 Colmar Cedex. Le Client est réputé avoir accepté ce nouveau prix s'il ne résilie pas le Contrat dans les conditions prévues à l'article 10.1 des présentes Conditions Générales et dans un délai de 30 jours à compter de la communication du nouveau prix par Vialis.

### **ARTICLE 5 : CONDITIONS D'INTERVENTION**

#### **Sont couvertes par le Contrat, les Pannes survenues sur l'Installation électrique intérieure du Client.**

#### 5.1 Assistance téléphonique

Vialis met en place une assistance téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans le cadre du service Dépannage électricité.

Le service d'assistance téléphonique réalise systématiquement un premier diagnostic à distance sur la base des informations recueillies auprès du Client ; au cours de ce diagnostic à distance et selon le service dont bénéficie le Client, le service d'assistance téléphonique s'assure que la Panne d'électricité, décrite par le Client rentre bien dans le ou les périmètre(s) d'intervention défini(s) au 5.3 et/ou 5.4 des présentes conditions générales et procède, dans la mesure du possible, à un télédépannage du Client.

#### 5.2 Intervention chez le Client

Si ce télédépannage reste infructueux et hormis les cas d'exclusion figurant au 5.3 des présentes conditions générales, Vialis s'engage à ce qu'intervienne l'un de ses partenaires Électriciens dans un délai maximal de 2 heures à compter de l'heure de fin de l'appel saisi par le service d'assistance téléphonique.

En cas de non-respect du délai d'intervention, Vialis indemnise le Client à hauteur d'un montant forfaitaire et définitif de cinquante (50) euros TTC par Intervention sous réserve des retards/empêchements tels que visés à l'article 5.5Ce montant sera payé par chèque ou virement bancaire ou postal adressé au Client dans un délai de quinze (15) jours. Toutefois, Vialis ne peut être tenue pour responsable des retards ou empêchements entraînant un non-respect du délai d'intervention en cas de grève, émeute, mouvement populaire, sabotage, acte de terrorisme, guerres civiles ou étrangères, restriction de la libre circulation des personnes, menaces avérées à l'intégrité physique de l'Électricien devant réaliser l'Intervention ou à la sécurité de ses biens ou de tout événement extérieur exceptionnel entraînant un surcroît d'appels exceptionnels ou enfin, en cas de mise en danger de l'intégrité physique de l'Électricien.

#### 5.3 Périmètre d'intervention

Sont couvertes par le Contrat les Pannes survenues sur l'Installation électrique intérieure du Client. Pour les installations non-conformes au regard du décret du 14 novembre 1988 sur la sécurité des installations électriques pour les entreprises (installations non raccordées à un réseau de terre), la prestation sera limitée à la seule mise en sécurité du circuit.

#### 5.4 Exclusions du Périmètre de l'intervention

##### 5.4.1 Cas de non-déplacement de l'Électricien

Sont exclus du périmètre d'intervention et ne donnent pas droit au déplacement d'un Électricien :

- la réparation des appareils électriques, électroniques ou électroménagers ;
- le remplacement d'ampoules ou spots défectueux ;

- le remplacement de prises de courant ou d'interrupteurs de commande n'ayant pas provoqué le déclenchement du disjoncteur,
- les travaux de modification portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite) ;
- les travaux de réparation, de renouvellement de l'ensemble de l'Installation électrique intérieure ou tous travaux de mise en conformité;
- tout matériel spécifique à un process, en particulier les armoires de commande livrées par le constructeur, les blocs thyristores, les transformateurs d'isolement.

De même, aucun déplacement d'Électricien ne sera occasionné en cas d'interruption de fourniture d'électricité par Vialis pour raison d'impayés de factures d'électricité et/ou de gaz naturel.

#### 5.4.2 Cas de non-intervention au local professionnel du Client

Sur le Lieu d'intervention, l'Électricien ne procédera à aucune intervention dans les cas suivants :

- l'accès à l'Installation électrique intérieure nécessite le déplacement de machine ou mobilier lourds grâce à des équipements spéciaux ou des travaux de terrassement pour accéder à des gaines enterrées ou encastrées ou des travaux en hauteur nécessitant un engin de levage ou encore des travaux de démontage de faux plafonds, cloisons... ;
- le réajustement de puissance du disjoncteur suite à l'insuffisance de la puissance souscrite ;
- l'Installation électrique intérieure fait l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par le Consuel ;
- la Panne d'électricité a été causée ou provoquée intentionnellement par le Client ou avec sa complicité ;
- la Panne d'électricité a été causée par une catastrophe naturelle ou est couverte par l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978).

Plus globalement sont exclus tous travaux nécessaires à une réalimentation définitive de l'Installation électrique intérieure du Client.

S'il apparaît sur le Lieu d'intervention que la Panne se situe en-dehors du périmètre d'intervention défini au 5.3 des présentes conditions générales du service, aucune intervention ne sera effectuée.

Le Client peut alors choisir entre deux possibilités :

1<sup>ère</sup> possibilité : faire exécuter des travaux hors cadre du service Dépannage électrique, le Client et l'Électricien entrant alors directement en relation contractuelle, en dehors de toute responsabilité de Vialis.

2<sup>ème</sup> possibilité : ne pas faire exécuter de travaux

Le coût du déplacement de l'Électricien est pris en charge par Vialis dans le cadre du Contrat Dépannage électrique.

#### 5.5 Cas d'impossibilité d'exécution du service

Par ailleurs, sont des cas d'impossibilité d'exécution du service libérant Vialis de ses obligations les situations de grève, explosion, mouvement populaire, restriction de la libre-circulation, sabotage, terrorisme, émeute, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité ou tout autre cas fortuit ou tout événement extérieur exceptionnel ou en cas de mise en danger physique de l'Électricien.

## **ARTICLE 6 : CONTENU DE L'INTERVENTION**

### 6.1 Déroulement de l'Intervention

L'Électricien procède à :

- un diagnostic visuel de l'Installation électrique intérieure ;
- la recherche de la Panne d'électricité ;

- la vérification que la Panne d'électricité entre dans le périmètre d'intervention ;

- une mise en sécurité de l'Installation électrique intérieure ;
- l'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de l'appareil électrique défectueux pour permettre si possible une utilisation normale du reste de l'Installation électrique intérieure.

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

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

### 6.2 Remplacement de pièces défectueuses

S'il le juge nécessaire, l'Électricien procède au remplacement de matériel défectueux à concurrence de trois cents (300) euros hors taxes par Intervention. Tout dépassement de ce forfait sera facturé au Client par l'Électricien après accord de celui-ci. Les pièces pouvant être remplacées sont les suivantes : fusibles et porte fusibles, appareillage(s) de base (interrupteur de commande(s), prise(s), monophasées et câbles dans la limite de dix (10) mètres), disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel.

Le remplacement du matériel se fera au moyen de pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation électrique intérieure du Client.

### 6.3 Rédaction d'un bulletin d'intervention

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

### 6.4 Facturation au Client

A la fin de chaque Intervention, l'Électricien facture au Client uniquement les éventuels suppléments de prix qui ne sont pas compris dans le prix du Service Dépannage électrique. Le Client s'acquitte de la facture auprès de l'Électricien.

### 6.5 Garantie contractuelle

Vialis accorde au Client une garantie contractuelle d'un (1) mois – déplacement, pièces et main d'oeuvre – à compter de la date de l'Intervention et ce, uniquement pour les prestations effectuées dans le cadre du Contrat..

## **ARTICLE 7 : ENGAGEMENTS DU CLIENT**

Le Client s'engage préalablement et pendant l'Intervention à respecter toutes les dispositions légales et réglementaires en vigueur et plus particulièrement celles prévues en matière d'hygiène et de sécurité par les articles R. 237-1 et suivants du Code de travail.

Le rapport de vérification devra être à jour avec l'obligation d'une installation conforme selon le contenu de ce rapport. Le Client s'engage à être présent sur le Lieu d'intervention lors de l'arrivée de l'Électricien. En cas d'absence, Vialis se réserve le droit de facturer une somme forfaitaire de cinquante (50) euros TTC pour dédommagement du déplacement sans suite occasionné. Le Client tiendra sous sa responsabilité, et dans la mesure du possible à disposition, un plan de repérage du site où figure en particulier les armoires et sous-tableaux, un schéma à jour de chaque tableau et armoire.



## **ARTICLE 8 : RESPONSABILITE DE VIALIS**

Vialis est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du service Dépannage électricité.

Lorsque la responsabilité de Vialis est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices financiers, les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et les pertes de données.

La responsabilité de Vialis ne saurait notamment être engagée dans les cas suivants :

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

## **ARTICLE 9 : NON CESSIBILITE DU CONTRAT ET DEMENAGEMENT DU CLIENT**

Le déménagement du Client entraîne la résiliation automatique et de plein droit du Contrat. Dans ce cas, le Client s'engage à prévenir Vialis sans délai et par tout moyen écrit. Si le Client souhaite continuer à bénéficier du service Dépannage électricité pour son nouveau Local, il doit procéder à une nouvelle souscription pour autant que sa nouvelle adresse soit éligible au service Dépannage électricité.

## **ARTICLE 10 : RESILIATION**

Rappel : la résiliation de tous les contrats de fourniture souscrits par la Client entraîne la résiliation du Contrat.

### **10.1 Résiliation par le Client**

Le Contrat peut être résilié par le Client à tout moment par lettre simple ou recommandée adressée à Vialis – 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 COLMAR CEDEX.

La résiliation prendra effet à la fin du mois en cours si la demande de résiliation est reçue avant le 15 du mois en cours, à la fin du mois suivant, qui reste dû dans sa totalité, si la demande de résiliation est reçue après le 15 du mois en cours. En cas de déménagement, le Contrat prend fin à la fin du mois où le déménagement a été signalé à Vialis.

### **10.2 Résiliation par Vialis**

Vialis peut résilier à tout moment et de plein droit le Contrat en respectant un préavis de quinze (15) jours par lettre recommandée avec accusé de réception, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, et ce dans les cas suivants :

- fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connus du Client l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du Contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances) ;
- fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connus du Client l'expose, en cas de mauvaise foi, à la

sanction suivante : la nullité du Contrat, les primes payées demeurent acquises à Vialis ;

- manquement du Client à l'un quelconque de ses engagements au titre du Contrat, par ex. retard et/ou non-paiement du prix après mise en demeure restée sans effet ;
- suspension ou résiliation du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel en cours du Client conclu avec Vialis ;
- force majeure telle qu'habituellement reconnue par la jurisprudence de la Cour de cassation ;
- décision administrative ou juridictionnelle contraignant Vialis à arrêter le service Dépannage électricité ;
- si le rapport de vérification périodique obligatoire n'est pas vierge de tout risque électrique important selon le décret n°88-1056 du 14 novembre 1988 et ses arrêtés d'application ;
- interventions répétées pour la même cause, signalée par l'Électricien et non réparée par le Client notamment dans les cas suivants :
  - s'il s'avère, lors d'une Intervention, que l'Installation électrique intérieure du Client n'est pas raccordée à un réseau de terre ou à une prise de terre ou n'est pas conforme aux normes en vigueur et/ou en mauvais état d'entretien ;
  - en cas de non-conformité de l'Installation électrique intérieure aux normes de sécurité relatives à la protection contre les courts-circuits (absence de fusibles ou d'un disjoncteur) et les fuites de courant (absence d'un disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel) ;

Nonobstant les cas ci-dessus, Vialis peut résilier le Contrat en respectant un préavis d'un mois, par courrier, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, en cas de décision de Vialis d'arrêter le service auquel a souscrit le Client.

Dans tous les cas de résiliation, le Client a l'obligation de régler l'intégralité des sommes dues à Vialis à la date de la résiliation.

## **ARTICLE 11 : MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES**

Vialis s'engage à informer le Client par courrier ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application de la modification envisagée des prix ou des services fournis. Les modifications sont également disponibles sur le site Internet [www.vialis.tm.fr](http://www.vialis.tm.fr).

En cas d'acceptation des modifications par le Client, les nouvelles dispositions s'appliqueront à la date du changement effectif. En cas de non-acceptation de ces modifications, le Client aura la faculté de résilier son contrat par lettre simple ou recommandée, envoyée à Vialis au plus tard dans les trois (3) mois suivants la réception du courrier l'informant de la modification. La résiliation prendra effet conformément à l'article 10.1 des présentes conditions générales.

Les dispositions du présent paragraphe ne sont pas applicables aux modifications imposées par la loi ou le règlement.

## **ARTICLE 12 : INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Les données personnelles du Client sont recueillies par Vialis dans le but de fournir, facturer, améliorer le service et optimiser sa qualité, ainsi que pour correspondre avec le Client et lui transmettre des offres commerciales, en rapport avec le service souscrit, susceptibles de l'intéresser. A ces fins, les données personnelles sont stockées et traitées par Vialis, responsable du traitement, qui les communique exclusivement à ses éventuels sous-traitants dans les buts ci-dessus.

Conformément à la Loi n° 78-17 du 06/01/1978 dite "Informatique et libertés", le Client dispose d'un droit d'opposition à tout

traitement, et ce pour des motifs légitimes, d'un droit d'accès et de rectification ou suppression de ses données, à exercer auprès du Service Consommateurs de Vialis par courrier à Vialis – 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 COLMAR CEDEX ou par mail ([consommateurs@calixo.net](mailto:consommateurs@calixo.net)).

Le Client autorise Vialis à transmettre les informations indispensables à l'exécution du service à AXA Assistance. Les informations concernant le Client sont destinées à l'usage interne d'AXA Assistance, ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la passation, la gestion et l'exécution du Contrat, dans la limite de leurs attributions respectives, conformément aux articles 32 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978.

Certains des destinataires sont situés en dehors de l'union européenne, et en particulier les destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc. AXA Assistance garantit que toutes les mesures sont prises pour assurer un bon niveau de protection des données.

AXA Assistance est soumise aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme, et à ce titre, elle met en œuvre un traitement de surveillance des Contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément à l'autorisation unique de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) du 16 juin 2011.

De plus les données personnelles du Client pourront être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude que la CNIL a autorisé ASA Assistance à mettre en œuvre conformément à l'autorisation unique en date du 17 juillet 2014 ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

### **ARTICLE 13 : 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'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.

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 de droit commun visée 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 l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur ;
- lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

La prescription est également interrompue par des causes spécifiques au contrat d'assurance visée ci-après :

- 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.

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conclusion ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée. 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 14 : RECLAMATION – LITIGE**

Si après avoir contacté l'interlocuteur privilégié ou le service Clients par téléphone ou par courrier, une incompréhension subsiste, l'Assuré peut faire appel à Vialis en écrivant à l'adresse suivante : Vialis – Service Consommateurs – 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 Colmar Cedex. La situation sera étudiée avec le plus grand soin. Une réponse sera alors adressée au Client dans un délai de 40 jours (sauf circonstances particulières dont Vialis en informera le Client). Si aucune solution n'a été trouvée, le Client pourra ensuite faire appel gratuitement à un médiateur personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur formulera un avis dans les deux (2) mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et laissera toute liberté au Client pour saisir éventuellement le tribunal français compétent.

.....

# Assistance Habitation

## Document d'information sur le produit d'assurance



Assureur du produit : AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCE, entreprise régie par le code des assurances et immatriculée en France sous le n°451 392 724

Référence du produit : VIALIS Assistance n° 5005113

**Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.**

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

Il s'agit d'un contrat composé de garanties d'assistance urgence habitation qui a pour objet d'apporter à l'assuré personne physique une aide immédiate visant à rétablir la fourniture en électricité de son local professionnel en cas de panne d'électricité.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

- ✓ **Assistance Electricité**
  - Frais de déplacement de l'électricien
  - 3 heures de main d'œuvre max
  - Frais de remplacement des pièces détachées : max 300€ HT



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ L'organisation par l'assuré ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues au contrat sans l'accord préalable de l'assureur, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.
- ✗ Délai de carence de 17 jours à compter de la date de souscription.



### Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

#### PRINCIPALES EXCLUSIONS :

- ! la réparation des appareils électriques, électroniques ou électroménagers ;
- ! le remplacement d'ampoules ou spots défectueux ;
- ! le remplacement de prises ou d'interrupteurs n'ayant pas provoqué le déclenchement du disjoncteur ;
- ! les travaux de modification portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite) ;
- ! les travaux de réparation, de renouvellement de l'ensemble de l'Installation électrique intérieure ou tous travaux de mise en conformité ;
- ! les cas d'interruption de fourniture d'électricité pour raison d'impayés de factures d'électricité et/ou de gaz naturel ;
- ! Les accès à une installation électrique intérieure qui nécessite le déplacement de machines ou de mobilier lourd ;
- ! les réajustements de puissance du disjoncteur suite à une insuffisance de la puissance souscrite ;
- ! les installations électriques intérieures faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par le Consuel ;
- ! la panne d'électricité causée ou provoquée intentionnellement par le client ou avec sa complicité ;
- ! la panne d'électricité causée par une catastrophe naturelle ou couverte par l'assurance construction obligatoire ;
- ! toute Intervention nécessaire à une ré-alimentation définitive de l'installation électrique intérieure.

Les garanties précédées d'une ✓ sont systématiquement prévues au contrat.



## Où suis-je couvert(e) ?

✓ Les garanties s'exercent en France métropolitaine (hors îles).



## Quelles sont mes obligations ?

### Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie :

#### **A la souscription du contrat :**

Répondre exactement aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque lui permettant d'apprécier les risques qu'il prend en charge.

Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur.

Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au contrat.

#### **En cours de contrat :**

Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge soit d'en créer de nouveaux.

#### **En cas de sinistre :**

Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre.

Informez des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre.

Retourner le dossier d'indemnisation complet ainsi que la copie du contrat et/ou les documents justificatifs nécessaires et spécifiques à chaque garantie.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans les Conditions Particulières, est réglée mensuellement par prélèvement automatique par VIALIS pour le compte d'AXA Partners, sur le compte bancaire désigné à cet effet sur le mandat de prélèvement SEPA signé par le Souscripteur.

Nonobstant ce qui précède, le prélèvement de la première prime a lieu à terme échu le mois qui suit la date de conclusion du Contrat.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Les garanties prennent effet à l'issue d'un délai de carence de 17 jours calendaires à compter de la Date de souscription qui correspond à la date de conclusion du Contrat (à la date du contact téléphonique ou de la signature électronique), sous réserve de l'encaissement effectif de la première prime ou des portions de la prime lorsque le paiement est fractionné. Les garanties cessent en même temps que le Contrat.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

Les conditions de résiliation sont fixées par la police d'assurance.

Toutefois, l'assuré peut résilier annuellement son contrat en adressant une lettre recommandée ou un envoi recommandé électronique à l'assureur au moins deux mois avant la date d'échéance de ce contrat (article L113-12 du Code des assurances).