

**CONDITIONS GENERALES ENGIE / 5005379**

Pour bénéficier des garanties, l'Assuré doit déclarer son sinistre à AXA Assistance, par téléphone au numéro ci-dessous, disponible 24h/24 et 7J/7:

**01 55 92 18 18** (prix d'un appel local)

En précisant :

- les coordonnées de l'Assuré (raison sociale)
- l'adresse du Local Professionnel
- le numéro des présentes Conditions Générales.

L'Intervention d'AXA Assistance ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels elle aurait l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale.

Le contrat Mon Dépannage Pro ENGIE est un contrat individuel d'assistance assuré par AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES, Société Anonyme de droit français au capital de 24 099 560,20 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 392 724 et dont le siège social est situé 6, rue André Gide – 92320 Châtillon.

AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES, société du Groupe AXA, est désignée dans le cadre du contrat sous le nom « AXA Assistance ».

Ce contrat est distribué par ENGIE, Société Anonyme au capital de 2 435 285 011 euros immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés sous le numéro 542107651 – Siège social : 1, Place Samuel Champlain – 92400 Courbevoie 542107651, immatriculée en tant que Courtier d'assurance enregistré au registre des intermédiaires d'assurances sous le numéro 8038831 (www.orias.fr). ENGIE délègue à CFCA la gestion, CFCA est une S.A.R.L. au capital de 8000 euros - Siège Social rue Cervantès 33700 Mérignac, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro B 393 736 301 et enregistrée au registre des intermédiaires en assurance (www.orias.fr) en qualité de Courtier d'assurance sous le numéro 07 003 072.

Les présentes Conditions Générales détaillent les garanties souscrites. Elles précisent le contenu, les conditions et les modalités de mise en oeuvre des garanties ainsi que les limites de couvertures.

**1. FORMULES**

En fonction du produit souscrit tel qu'identifié dans les Conditions Particulières, le Souscripteur bénéficie des prestations d'assistance indiquées par une croix dans le tableau ci-dessous :

	Assistance électrique	Assistance serrurerie	Assistance gaz
Mon Dépannage Pro Électricité N° 500537901	X		
Mon Dépannage Pro Électricité + Serrurerie N° 500537902	X	X	
Mon Dépannage Pro Électricité + Gaz N° 500537903	X		X
Mon Dépannage Pro Électricité + Gaz + Serrurerie N° 500537904	X	X	X

**2. DÉFINITIONS COMMUNES**

**Appareil de Climatisation**

Sont couverts les climatiseurs fixes d'une puissance frigorifique supérieure à 12 kW, de moins de sept (7) ans à la date de la demande d'assistance et dont la première inspection obligatoire (décret du 31 mars 2010) a été effectuée :

- dans l'année civile qui suit l'installation,
- dans les deux (2) ans qui suivent l'installation pour les climatiseurs d'une puissance frigorifique supérieure à 100 kW,
- dans les trois (3) ans qui suivent l'installation pour les climatiseurs d'une puissance frigorifique supérieure à 12 kW.

Le Client doit pouvoir justifier de l'entretien obligatoire de son appareil de climatisation.

**AXA Assistance / Assureur**

AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES, Société Anonyme de droit français au capital de 24 099 560,20 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 392 724 et dont le siège social est situé 6, rue André Gide – 92320 Châtillon,

**Client / Assuré / Souscripteur**

Toute personne physique ou morale ayant souscrit, pour son ou ses Local(aux) professionnel(s), un contrat de fourniture d'énergie d'une puissance inférieure ou égale à 250 kVA et, si souscripteur d'une option gaz, d'un contrat de fourniture de gaz naturel pour une consommation annuelle inférieure ou égale à 300 000 kWh Le Souscripteur est seul tenu de payer l'intégralité de la prime correspondant à l'Adhésion.

**Contrat**

Le Contrat d'assistance est composé des présentes Conditions Générales dont les références figurent en tête et des Conditions Particulières (document séparé).

**Bénéficiaire**

Toute personne physique ou morale nommément désignée dans les Conditions Particulières qui peut solliciter le bénéfice des prestations d'assistance en cas de survenance de Sinistre garanti.

**Dépannage en urgence**

Le dépannage en urgence consiste en un rétablissement du fonctionnement normal de l'Installation couverte en réparant ou

remplaçant uniquement la section ou l'élément endommagé de l'installation. Le dépannage en urgence ne consiste pas en une mise aux normes de l'installation existante et n'a pas vocation à couvrir des demandes d'entretien, de maintenance ou de remise en état d'installations vétustes.

**Effraction**

Rupture, forçement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou toute espèce de clôture qui n'est pas le fait de l'Assuré.

**Evènement Générateur**

Toute Panne d'électricité, Fuite de gaz, Panne d'un appareil de Chauffage ou d'un Appareil de Climatisation, ou Problème de Serrure intervenant dans le Local Professionnel.

**Force Majeure**

Evènement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

**Fuite de gaz**

Échappement de gaz d'origine accidentelle sur l'Installation intérieure de gaz présentant à court terme des risques pour le Local Professionnel.

Ne peut être considérée comme preuve d'une Fuite de gaz, une facture de gaz anormalement élevée.

**Installation électrique intérieure et extérieure**

Installation individuelle privative d'électricité du Client, située dans le Local Professionnel. Le point limite de cette installation se situe en aval du branchement, aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office.

**Installation intérieure de gaz**

Installation individuelle privative de gaz du Client, située dans le Local Professionnel. Cette installation individuelle se situe en aval de la vanne d'arrêt général extérieure ou, dans le cas où le Local Professionnel n'en étant pas équipé, à partir du point de pénétration de la canalisation de gaz dans le mur de façade ou de la sortie de plancher.

**Intervention**

Opération par laquelle un Prestataire AXA se rend à l'adresse du Local Professionnel en cas de Sinistre consécutif à un Evènement garanti,

pour effectuer un diagnostic portant sur un Evènement Générateur, avant de procéder à un dépannage en Situation d'urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées dans les présentes Conditions Générales.

#### Local Professionnel

Le local à usage professionnel et/ ou commercial (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit ainsi que les caves non mitoyennes) desservi par une voie carrossable et situé à l'adresse indiquée par le Client lors de la souscription du Contrat Mon Dépannage Pro, dont les références sont mentionnées aux Conditions Particulières.

Un seul local peut être couvert par le Contrat Mon Dépannage Pro.

N'est pas considéré comme un Local Professionnel et ne peut être couvert par le Contrat Mon Dépannage Pro, toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier ou provisoire, ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

#### Panne d'électricité

Dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure et extérieure en aval du branchement, des bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office, provoquant une interruption de fourniture en électricité.

#### Prestataire AXA

Professionnel spécialisé dans le domaine de l'électricité, du gaz et de la serrurerie appartenant au réseau de prestataires AXA Assistance et référencé par celui-ci, qui interviendra chez le Client en cas d'Evènement Couvert dans le Local Professionnel du Client.

#### Problème de serrure

Impossibilité pour le Client d'accéder à son Local Professionnel en raison d'une tentative d'effraction, d'un blocage des systèmes de serrure, du bris de clés dans la serrure, de la perte ou du vol de clés, du claquage d'une porte.

#### Serrure

Appareil de fermeture comprenant un mécanisme se manœuvrant à la main, à l'aide d'un accessoire amovible (clé, bouton ou béquille).

#### Sinistre

Tout Evènement Générateur donnant lieu à l'Intervention d'un Prestataire AXA.

#### Situation d'urgence

Situation dans laquelle l'Evènement générateur rend le Local Professionnel du Client inutilisable ou risqué pour la sécurité des Clients, et qui a pour conséquence de rendre impossible toute activité professionnelle du Client.

#### Tentative d'Effraction

Actes réalisés dans le but de commettre une Effraction sans y parvenir du fait de circonstances indépendantes de la volonté de leur auteur.

### 3. TERRITORIALITE

Les garanties sont accordées en France métropolitaine (Hors îles).

### 4. PLAFONDS D'INTERVENTION

#### 4.1. Nombre maximum d'interventions annuelles

Le nombre maximum d'interventions prises en charge par l'Assureur est illimité quelles que soient les garanties sélectionnées.

#### 4.2. Plafond financier par intervention

GARANTIES	PLAFOND (TTC)
Assistance Électricité	1.000 € EUR
Assistance Électricité + Serrurerie	1.000 € EUR
Assistance Électricité + Gaz	1.000 € EUR
Assistance Électricité + Serrurerie + Gaz	1.000 € EUR

Le plafond s'applique par évènement.

AXA Assistance prend en charge les frais d'intervention (déplacement, pièces et main d'œuvre) toutes taxes comprises dans les limites des plafonds mentionnés ci-dessus. Si le Client est un professionnel pouvant déduire la TVA, l'indemnisation est réalisée nette de taxe.

Au-delà de la limite contractuelle, les coûts sont à la charge du Client.

En cas de dépassement du plafond de garantie, le prestataire AXA informe le Client et intervient uniquement si ce dernier donne son accord pour régler le complément.

### 5. PRESTATION « ASSISTANCE DEPANNAGE ELECTRICITE »

#### 5.1. Périmètre d'intervention et événements couverts

Par l'installation électrique, on entend : le système permanent d'alimentation en électricité installé dans le Local Professionnel et fournissant l'énergie électrique, situé entre le disjoncteur de la compagnie de distribution d'électricité jusqu'aux prises murales. Les alimentations des enseignes lumineuses sont également prises en charge.

#### L'installation électrique ne peut dépasser une puissance de 250 kVA.

Par panne électrique, on entend : tout dysfonctionnement soudain et imprévisible survenu sur l'installation électrique provoquant une interruption de l'alimentation électrique. Les pièces prises en charge sont exclusivement les suivantes :

- fusibles et porte fusibles,
- appareillage(s) de base (interrupteur de commande(s)),
- prise(s) monophasée(s) et câbles,
- disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel.

#### 5.1.1. Panne d'électricité survenant sur l'Installation électrique intérieure et extérieure du Local Professionnel

Sont couvertes les Pannes d'électricité survenues sur l'Installation électrique intérieure et extérieure du Local Professionnel, y compris les alimentations des enseignes lumineuses. Outre les exclusions communes à toutes les garanties de l'article 10, sont également exclus de la prestation « ASSISTANCE DEPANNAGE ELECTRICITE » :

- toutes Installations intérieures électriques :
  - ayant provoqué un déclenchement du disjoncteur suite à l'insuffisance de la puissance souscrite par le Client dans son contrat de fourniture d'électricité,
  - faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par le CONSUEL (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Électricité),
- toute défaillance en amont du disjoncteur de branchement d'électricité,

- les travaux nécessaires à une réalimentation définitive de l'Installation électrique intérieure et extérieure du Local Professionnel,
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de tout ou partie de l'ensemble de l'Installation électrique intérieure et extérieure du Local Professionnel.

#### 5.1.2 Panne d'un Appareil de Chauffage électrique et d'un Appareil de Climatisation

Sont couvertes les Pannes d'un Appareil de Chauffage électrique ou d'un Appareil de Climatisation du Local Professionnel, relatives uniquement à une résistance, un organe de sécurité ou un organe électronique et électrique :

- sur le moteur,
- sur le module électronique,
- sur la platine alimentation,
- sur la platine de contrôle,
- sur la platine de puissance,
- sur la platine principale.

#### 5.2. Modalités d'intervention

##### En cas de panne d'électricité :

Le Prestataire AXA intervient sur l'Installation électrique intérieure et extérieure du Local Professionnel afin de dépanner la Panne d'électricité, dans les limites du périmètre défini au 5.1.1 ci-dessus.

Si nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, dans la limite de mille euros (1.000 €) TTC par Intervention (incluant frais de déplacement, pièces et main-d'œuvre).

##### En cas de Panne d'un Appareil de Chauffage ou d'un appareil de climatisation :

Le Prestataire AXA intervient sur l'Appareil de Chauffage ou sur l'Appareil de Climatisation du Local Professionnel, dans les limites du périmètre défini au 5.1.2. ci-dessus.

Si nécessaire, il procède au remplacement des pièces nécessaires à ce dépannage, dans la limite de mille euros (1.000 €) TTC par Intervention (incluant frais de déplacement, pièces et main-d'œuvre).

Dans le cas où la dernière visite d'entretien annuel obligatoire date de plus de douze (12) mois, la réparation se limitera à la mise en sécurité de l'Appareil de chauffage ou de l'Appareil de Climatisation.

#### 5.3. Exclusions spécifiques à la prestation « ASSISTANCE DEPANNAGE ELECTRICITE »

Outre les exclusions communes à toutes les garanties de l'article 10, sont également exclus de la prestation « ASSISTANCE DEPANNAGE ELECTRICITE » :

- toutes les Pannes d'un Appareil de Chauffage électrique ou d'un Appareil de Climatisation concernant :
  - le système de pompage,
  - le changement de fluide,
  - les filtres et leur entretien,
  - les fuites frigorigènes,
  - le défaut d'entretien,
  - l'erreur de raccordement,
  - toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution d'eau, d'électricité ou de gaz,
  - le remplacement de la canalisation, de câblage ou de circuit d'alimentation qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de

sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur,

- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'appareil,
  - les appareils pour lesquels les factures d'achat et factures d'installation ne peuvent être produites lors de l'intervention d'un Prestataire AXA,
  - le compresseur et les recharges de l'Appareil de Climatisation,
- toute intervention :
- autre que la simple mise en sécurité de l'appareil dont la dernière visite d'entretien réalisée par un technicien AXA date de plus de douze (12) mois ou dont le carnet d'entretien n'est pas à jour ou n'est pas conforme aux prescriptions du fabricant,
  - lorsque le Prestataire AXA estime l'Appareil de Chauffage ou l'Appareil de Climatisation non réparable,
  - consécutive à un dommage ou une rouille de l'Appareil de chauffage ou de l'Appareil de Climatisation, causé par une utilisation incorrecte d'un matériel d'entretien ou d'autres substances,
  - concernant le ramonage de l'Appareil de chauffage et/ou les pièces des conduits de fumées ainsi que le pot de purge,
  - pour manque d'électricité ou d'eau, corrosion ou eau dans la citerne, détartrage des batteries et des Appareils de chauffage,
  - concernant la réfection du briquetage de la Chaudière,
  - concernant la réfection des points de fixation de l'Appareil de chauffage ou de l'Appareil de Climatisation,
  - sur les cuves et ballons de réserve d'eau chaude des cumulus et des appareils,
  - sur les vases d'expansion de l'Appareil de chauffage,
  - concernant l'entretien et le dépannage des dispositifs extérieurs à l'Appareil de chauffage (VMC, régulation),
  - concernant l'entartement de l'Appareil de chauffage ou de l'Appareil de Climatisation,
- les coûts éventuels engagés pour accéder à l'Appareil de chauffage, à l'Appareil de Climatisation ou à son environnement.
- Toute installation électrique dépassant une puissance de 250kVA
- les interventions portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite),
- tout dysfonctionnement électrique imputable à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité,
- toute perte ou dommage découlant de la coupure ou de l'interruption de l'alimentation publique en électricité dans le Local Professionnel,
- les appareils électriques, électroniques, électroménagers, les consommables tels que les ampoules, les transformateurs,
- les systèmes de climatisation, de chauffage au sol et de pompe à chaleur,
- les installations électriques raccordées à une pompe utilisée pour une piscine, un bassin, un plan d'eau ou un aquarium, à l'intérieur ou à l'extérieur du Local Professionnel,
- les conséquences d'une combustion (avec ou sans flamme) ou d'une explosion,
- toute intervention sur l'un ou l'autre des éléments suivants :
- toute installation fixe, y compris le câblage et la mise à la terre, lorsque son remplacement est uniquement la conséquence de

modifications apportées à la législation ou aux directives relatives à la santé et à la sécurité,

- le câblage de commande des alarmes antivol, le câblage téléphonique, les détecteurs de fumée, les sonnettes, les systèmes électriques pour portes de garage, les gâches électriques, les interphones et visiophones,
  - les chauffe-eau électriques (exception faite du câblage fixe et permanent conduisant au chauffe-eau qui reste couvert).
- les dommages matériels causés par l'électricité,
- les interruptions de fourniture d'électricité consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution,
- les frais encourus alors que le Client a été averti par la compagnie de distribution 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.

## **6. PRESTATION « ASSISTANCE DEPANNAGE SERRURERIE »**

### **6.1. Périmètre d'intervention et événements couverts**

Sont couverts, au sein du Local Professionnel (y compris pour les volets et les rideaux métalliques) : les problèmes de serrure, en cas de survenance d'un des événements suivants : l'impossibilité d'accéder au Local Professionnel à la suite d'une tentative d'effraction, d'un blocage des systèmes de serrure, du bris des clés dans la serrure, de la perte ou du vol des clés, d'un claquage de porte.

### **6.2. Modalités d'intervention**

Le Prestataire AXA intervient sur la Serrure afin de dépanner respectivement le Problème de Serrure, dans les limites du périmètre défini au 6.1. ci-dessus.

Il procède uniquement à la mise en sécurité du Local Professionnel si le Problème de Serrure est consécutif à une Effraction ou Tentative d'Effraction.

Si nécessaire, uniquement pour la serrurerie, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, dans la limite de mille euros (1.000 €) TTC par Intervention (incluant frais de déplacement, pièces et main-d'œuvre).

Les Interventions relatives aux rideaux métalliques consistent à :

- débloquer pour permettre l'ouverture des rideaux électriques ou manuels, et/ou
- remplacer les Serrures (y compris les Serrures à cylindre).

En cas d'événement couvert, l'Assureur organise le dépannage en urgence par un prestataire AXA et informe le Client des modalités d'intervention du prestataire dans un délai de deux heures à partir de la fin de la communication téléphonique avec le Client.

L'Assureur se réserve le droit de demander, au préalable, au Client de justifier de sa qualité d'occupant du Local Professionnel garanti, et le cas échéant, la déclaration de perte ou de vol des clefs.

L'intervention du prestataire AXA a pour but de restaurer le fonctionnement normal des éléments couverts :

- soit en permettant au Client d'accéder à son Local Professionnel,
- soit en procédant à la mise en sécurité du Local Professionnel.

Le prestataire AXA 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.

Lors de l'intervention, le prestataire AXA procède à la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.

L'Assureur prend en charge les frais découlant de l'intervention du prestataire AXA dans la limite mentionnée au paragraphe « PLAFOND D'INTERVENTION » ci-avant.

## **6.3. Exclusions spécifiques à la prestation « ASSISTANCE DEPANNAGE SERRURERIE »**

Outre les exclusions communes à toutes les garanties de l'article 10, sont également exclus de la prestation « ASSISTANCE DEPANNAGE SERRURERIE » :

- toute Intervention liée à un Problème de Serrure ayant pour origine l'usure normale de l'élément couvert,
- tout Problème de Serrurerie ayant son siège dans des portes de jardins ou portillons,
- les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte,
- toute réfection de maçonnerie résultant de l'Intervention,
- les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes ou les stores,
- les Serrures connectées, les Serrures électroniques, les contrôles d'accès, les lecteurs d'empreintes, les clés et badges électroniques.
- toute intervention résultant de l'usure normale de la serrure,
- les incidents sur les serrures autres que celles des portes ou portes-fenêtres donnant sur l'extérieur,
- toute intervention sur les portes de jardin, portillons, portes de garage, box, portail automatique ou non,
- la cave ou la véranda ne communiquant pas avec le Local Professionnel.

## **7. PRESTATION « ASSISTANCE DEPANNAGE GAZ »**

### **7.1. Périmètre d'intervention et événements couverts**

Sont couvertes par les Fuites de gaz survenant sur l'Installation intérieure de gaz du Local Professionnel, intervenant précisément :

- sur les canalisations d'alimentation de gaz,
- sur le flexible de raccordement des appareils alimentés en gaz si la date de péremption de celui-ci n'est pas dépassée,
- sur les robinets d'arrêt de branchement du gaz et de raccordement des appareils alimentés en gaz.

#### **En cas de Fuite de gaz :**

Dans le cas d'une suspicion de Fuite de gaz, et avant toute Intervention, le Client doit impérativement et immédiatement contacter le numéro d'appel sécurité de son distributeur de gaz, et suivre les recommandations pour la mise en sécurité de son Installation intérieure de gaz.

L'Intervention d'AXA Assistance ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels elle aurait l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale.

## 7.2. Modalités d'intervention

Le Prestataire AXA intervient sur l'Installation intérieure de gaz du Local Professionnel afin de rétablir la fourniture de gaz ou mettre en sécurité le Local Professionnel, dans les limites du périmètre défini au 7.1. ci-dessus.

## 7.3. Exclusions spécifiques à la prestation « ASSISTANCE DEPANNAGE GAZ »

Outre les exclusions communes à toutes les garanties de l'article 10, sont également exclus de la prestation « ASSISTANCE DEPANNAGE GAZ » :

- les Fuites de gaz intervenant :
    - sur les canalisations d'alimentation de gaz situées à l'extérieur d'un Local Professionnel, y compris les canalisations enterrées ou situées dans un jardin ou un terrain privé,
    - sur les canalisations d'alimentation de gaz situées dans des parties communes d'immeuble, ou situés en partie privative mais qui sont du ressort d'une copropriété ainsi que les Installations intérieures de gaz faisant partie du domaine public,
  - toute Intervention :
    - sur des canalisations en plomb,
    - sur des corps de chauffe autre qu'un Appareil de chauffage (exemple : radiateurs), pompes à chaleur, chauffages solaires,
    - sur des appareils raccordés à l'Installation intérieure de gaz (exemple : gazinière) autre qu'un Appareil de chauffage,
    - si l'origine des défaillances est en amont du robinet d'alimentation du gaz,
  - les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de tout ou partie de l'Installation intérieure de gaz du Local Professionnel. tout dommage causé par un gaz défectueux, les appareils alimentés en gaz
  - les installations non conformes ou non réparables,
  - les citernes de gaz et leurs canalisations, les bouteilles de gaz et les détendeurs,
  - toute perte ou dommage résultant d'un dysfonctionnement dont la résolution est du ressort de la compagnie de distribution de gaz,
  - les interruptions de fourniture de gaz consécutives à un non-paiement des factures à la compagnie de distribution,
  - le remplacement de canalisation ou de circuit d'alimentation qui découle d'une mise en conformité avec les prescriptions légales, sanitaires ou de sécurité, ou avec les bonnes pratiques en vigueur.
- Les fuites de gaz causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visées par loi N°82-600 du 13 Juillet 1982.

## 8. MODALITES DE L'INTERVENTION

### 8.1. Déroulement de l'intervention

#### 8.1.1. Rédaction du bulletin d'intervention

L'Intervention donnera lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention rempli par le Prestataire AXA, qui sera transmis au Client.

L'Intervention débute à compter de l'heure d'arrivée du Prestataire AXA chez le Client. Le bulletin d'Intervention comportera l'heure d'arrivée du Prestataire AXA, la durée d'Intervention, le diagnostic du Sinistre, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de non intervention du Prestataire AXA, les motifs du refus d'Intervention.

### 8.1.2 Cas de non-intervention

Si le Sinistre se situe en dehors du périmètre de prise en charge au titre du Contrat Mon Dépannage Pro, aucune Intervention ne sera effectuée par AXA Assistance.

Toutefois, le Client et le Prestataire AXA restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, en dehors du cadre du Contrat Mon Dépannage Pro, pour réaliser aux frais du Client toute réparation nécessaire.

L'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre, et remplacement des pièces liés à cette réparation sont à la charge du Client qui les réglera directement auprès du Prestataire AXA.

### 8.1.3 Garantie de l'intervention

Pour toutes Interventions effectuées par le Prestataire AXA dans le cadre du Contrat Mon Dépannage Pro, le Client bénéficie d'une garantie contractuelle de douze (12) mois (comprenant les frais de déplacement, pièces et main-d'œuvre) à compter de la date de l'Intervention.

Pour mettre en œuvre cette garantie, AXA Assistance s'adressera à son Prestataire AXA qui aura effectué l'Intervention afin qu'il remédie, à ses frais, et dans les meilleurs délais, aux malfaçons liées à cette Intervention.

## 9. NON-RESPECT DU DELAI D'INTERVENTION

En cas d'Intervention du Prestataire AXA dans un délai de plus de vingt-quatre (24) heures à compter de la date et de l'heure de rendez-vous convenues entre le Client et le Prestataire AXA, AXA Assistance indemnise le Client d'un montant forfaitaire fixe de 1.000 €.

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

- restriction occasionnelle à la circulation (travaux sur la voie publique, accident de la circulation, déviations obligatoires, manifestations...),
- événements climatiques (tels que chutes de neige abondantes ou orages) rendant la circulation des véhicules dangereuse,
- zone à accès réglementé où est situé le bâtiment communal,
- Force Majeure.

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

## 10. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions propres à chaque prestations, précisées dans les textes des présentes Conditions Générales, sont également exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assureur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date de souscription du contrat,
- tout événement provoqué intentionnellement par le Client ou avec sa complicité,
- tout événement survenant dans un Local Professionnel resté inoccupé plus de 60 jours consécutifs,
- lorsque le Local Professionnel est un hôtel, toute Intervention dans des parties autres que les parties communes,
- Tout Sinistre couvert au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),

• les conséquences d'événements climatiques, d'orages, de la foudre, du gel, de tempêtes, les pannes et dysfonctionnements provoqués par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982,

- les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,
- les dommages causés par des explosifs que le Client peut détenir,
- Tout Sinistre consécutif à une guerre civile ou étrangère, un acte de terrorisme, une émeute, une grève, une insurrection, un acte de sabotage ou un mouvement populaire

### 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 encadrées de mobiliers ou autres éléments.

### Accessibilité et sécurité

- toute partie de l'installation couverte dont l'accès ne garantit pas la sécurité du prestataire AXA, par exemple en présence d'amiante,
- les frais de réparation ou de remplacement si le prestataire missionné est dans l'incapacité de réparer les installations du fait de leur ancienneté ou de leur usure.

• tous Sinistres imputables à une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité ou de gaz,

• toutes Interventions sur les installations dont l'état général ou la vétusté ne permet pas d'assurer une sécurité suffisante,

• toutes Interventions nécessitant le déplacement de machines, de mobiliers lourds, d'équipements spéciaux non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées, canalisations noyées dans une dalle ou un plancher, faux plafonds, cloisons, chauffage au sol),

• toute Intervention dans : les campings, les entrepôts et les bâtiments de stockage, les camions-restaurants (food trucks), les exploitations agricoles et les exploitations viticoles,

### Défaut d'entretien ou faute

• toute défectuosité, dommage ou panne causé par une action intentionnelle ou dolosive, négligence, mauvaise utilisation ou intervention du Client ou d'un tiers, incluant toute tentative de réparation non-conforme aux règles de la profession,

• toute installation qui n'a pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel.

### 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.

### Non respect des recommandations

• les pannes répétitives causées par une non remise en état de l'installation suite à une première intervention d'AXA Assistance

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

- les frais afférents aux pièces non couvertes,
- tous frais engagés par le Client ou toute autre personne sans accord préalable d'AXA Assistance,

- tous frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Prestataires AXA missionnés par AXA

- les frais non justifiés par des documents originaux,

- les frais engagés par le Client pour la délivrance de tout document officiel.

## **11. CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION**

### **11.1. Rédaction du bulletin d'intervention**

Toute intervention du prestataire AXA donnera lieu à la rédaction d'un bulletin d'intervention signé par le Client à qui un exemplaire sera remis. Le bulletin d'intervention comportera l'heure d'arrivée et de départ du prestataire AXA, le motif et la durée de l'intervention, les prestations effectuées dans le cadre de l'intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas d'incidents hors du périmètre d'intervention, les motifs du refus d'intervention.

### **11.2. Garantie contractuelle**

L'Assureur s'engage à ce que les interventions réalisées dans le cadre des présentes Conditions Générales bénéficient d'une garantie contractuelle de 12 mois nonobstant toute garantie légale acquise par ailleurs - déplacement, pièces et main d'oeuvre - à compter de la date de l'intervention. Cette garantie est accordée par le prestataire AXA intervenant sur demande de l'Assureur.

En cas de malfaçons liées à l'intervention, l'Assureur prendra contact avec le prestataire AXA afin que ce dernier remédie à ses frais et dans les meilleurs délais aux malfaçons qui auront été constatées.

A défaut, l'Assureur s'engage à faire intervenir un autre prestataire.

## **12. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION**

### **12.1. Cas de non-intervention**

S'il apparaît dans le Local Professionnel que l'incident se situe en dehors des périmètres d'intervention ou relève des exclusions indiquées dans les présentes Conditions Générales, aucune intervention ne sera effectuée dans le cadre du présent contrat.

**Si le prestataire AXA estime que l'état général de l'installation garantie ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il pourra limiter son intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'installation garantie.**

De plus, le Client et le prestataire AXA restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais du Client toute réparation nécessaire et non contractuelle. L'ensemble des frais de déplacement, main d'œuvre, et remplacement des pièces liées à cette réparation sont à la charge du Client qui les réglera directement auprès du prestataire.

### **12.2. Limitations de responsabilité**

L'Assureur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Client à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

L'Assureur 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.

### **12.3. Circonstances exceptionnelles**

**L'engagement de l'Assureur repose sur une obligation de moyens et non de résultat.**

**L'Assureur ne peut être tenu 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.**

### **12.4. Sanctions – Embargo**

AXA Assistance ne sera tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA Assistance à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique.

## **13. VIE DU CONTRAT**

### **13.1. Durée du contrat**

Le Contrat entre en vigueur à la date d'effet mentionnée dans les Conditions Particulières.

Il se renouvelle ensuite par tacite reconduction par **période successive d'un (1) an**, sauf résiliation effectuée dans les cas prévus à l'article 16.

### **13.2. Date d'effet et durée des garanties**

Les garanties entrent en vigueur à la date d'effet mentionnée dans les Conditions Particulières.

Les garanties prennent fin à la date de résiliation du Contrat.

### **13.3. Absence de faculté de renonciation**

Le contrat Mon Dépannage Pro étant uniquement destiné à des Clients professionnels, ceux-ci ne bénéficient pas des dispositions protectrices du Code des assurances relatives à la faculté de renonciation.

## **14. MONTANT ET PAIEMENT DES COTISATIONS**

### **14.1. Montant**

Le montant de la cotisation ainsi que le montant de la taxe correspondante sont indiqués dans les Conditions Particulières.

### **14.2. Paiement de la prime**

#### **14.2.1. Modes de paiement de la prime**

Le Souscripteur règle la prime dont le montant est indiqué sur les Conditions Particulières.

Les primes peuvent être réglées par prélèvement (mensuel) ou par chèque (annuel).

#### **a) PRELEVEMENT AUTOMATIQUE**

Le Souscripteur choisit d'être prélevé automatiquement.

Un mandat de prélèvement SEPA sera adressé au Souscripteur par mail ou par courrier, à la suite de sa souscription.

#### **b. CHEQUE**

Le Souscripteur choisit de payer par chèque. ENGIE procède à l'encaissement du chèque du montant de la prime annuelle dès réception de celui-ci.

#### **14.2.2. Défaut de paiement de la prime**

#### **a) POUR LES SOUSCRIPTEURS AYANT OPTÉ POUR UN REGLEMENT PAR PRELEVEMENT**

Si le prélèvement est rejeté, le mois suivant le prélèvement sera représenté, augmenté d'une nouvelle mensualité, sans frais supplémentaires. En cas d'un nouvel impayé, un courrier simple de mise en demeure sera envoyé par email (ou par courrier postal simple en l'absence d'email valide).

Le courrier de mise en demeure indique que, si dans les 30 jours suivant son envoi, les primes ou fractions de prime dues ne sont toujours pas payées, les garanties sont suspendues et 10 jours plus tard, le Contrat est résilié.

#### **b) POUR LES SOUSCRIPTEURS AYANT OPTÉ POUR UN REGLEMENT PAR CHEQUE**

Une facture à acquitter indiquant au Souscripteur le montant à régler, pour la période à venir, est émis et lui est envoyé par email (ou par courrier postal simple si absence d'email valide) 20 jours avant la date anniversaire de son contrat.

En cas de non-paiement : ENGIE adresse au Souscripteur, par mail ou courrier, une lettre de rappel 29 jours à compter de la date d'échéance du contrat.

A la suite du rappel et à défaut de paiement, il est adressé au Souscripteur une lettre de mise en demeure l'invitant à s'acquitter du montant dû. Cette lettre indique que, si dans les 30 jours suivant son envoi, les primes ou fractions de prime dues ne sont toujours pas payées, les garanties sont suspendues et 10 jours plus tard, le Contrat est résilié.

### **14.3 Révision de la prime**

Le Souscripteur sera informé trois (3) mois avant la date d'échéance de son Contrat de toute révision de la prime. Le Souscripteur peut refuser cette révision et résilier sa Souscription.

### **14.4 Remboursement de la prime en cas de résiliation**

La fraction de prime correspondant à la période postérieure à la résiliation donnera lieu à un remboursement selon les modalités décrites ci-dessous.

#### **a) PRELEVEMENT AUTOMATIQUE**

Le Souscripteur pourra être prélevé après sa demande de résiliation, lorsque celle-ci est reçue par ENGIE après l'envoi à la banque de la demande de prélèvement mensuelle. Dans ce cas ENGIE effectuera le remboursement le mois suivant, par virement sur le compte bancaire du Souscripteur.

#### **b. CHEQUE**

Le Souscripteur choisit de payer par chèque, le remboursement éventuel interviendra par l'émission d'un chèque du montant restant dû le mois suivant sa résiliation.

## **15. MODIFICATION DU CONTRAT**

### **15.1. Modification des éléments garantis**

Le Client a la possibilité de modifier son contrat (modification adresse du Local Professionnel par exemple) en cours de Contrat en s'adressant à son interlocuteur habituel auprès de ENGIE.

### **15.2. Modifications des conditions et/ou du prix par AXA Assistance**

Pour toute modification concernant le tarif, les garanties ou conditions du Contrat, le Client sera informé par écrit, moyennant un préavis de 3 mois avant l'échéance annuelle du Contrat.

En cas de refus, le Souscripteur peut résilier

son Contrat par courrier, dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'émission du courrier d'information.

En cas d'acceptation, les nouvelles conditions du Contrat entreront en application le premier jour de la reconduction annuelle du Contrat.

## **16. RÉSILIATION**

### **16.1. Résiliation par l'Assureur**

Au-delà de la première année, l'Assureur pourra résilier le Contrat à chaque échéance annuelle, par lettre recommandée moyennant le respect d'un préavis de soixante (60) jours calendaires.

Par exception, ENGIE pourra résilier le Contrat avant échéance dans les cas suivants :

- En cas de changement d'adresse du Local Professionnel, dans les conditions prévues à l'article L 113-16 du code des assurances,
- En cas de changement de profession, retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle, dans les conditions prévues à l'article L 113-16 du code des assurances,
- En cas de vente du Local Professionnel, dans les conditions prévues à l'article L 121-10 du code des assurances,
- En cas de non-paiement de la cotisation dans les conditions prévues à l'article L 113-3 du code des assurances et au paragraphe « **Paiement de la cotisation** » ci-avant.
- En cas de Sinistre, un (1) mois après sa notification au Souscripteur, dans les conditions prévues à l'article R.113-10 du Code des assurances.

### **16.2. Résiliation par le Client**

Le Client a la possibilité de résilier son contrat à chaque échéance annuelle du Contrat, moyennant un préavis de deux (2) mois, en adressant sa notification à l'adresse de gestion du Contrat figurant sur ses Conditions Particulières :

#### **Service Clients Mon Dépannage Pro BP 80176 - 33706 MERIGNAC.**

Par exception à l'alinéa précédent, le Client a la possibilité de résilier son Contrat à tout moment dans les cas suivants :

- En cas de changement d'adresse du Local Professionnel, dans les conditions prévues à l'article L 113-16 du code des assurances,
- En cas de changement de profession, retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle, dans les conditions prévues à l'article L 113-16 du code des assurances,
- En cas de non-acceptation d'une modification contractuelle telle que définie dans l'article 15 ci-dessus.

Le Client peut effectuer sa demande de résiliation, selon son choix :

- Soit par lettre ou tout autre support durable ;
- Soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
- Soit par acte extrajudiciaire ;
- Soit, si le contrat a été conclu par un mode de communication à distance, par le même mode de communication.

Le Client recevra une confirmation écrite de la réception de la notification.

### **16.3. Résiliation de plein droit**

En cas de perte totale du Local Professionnel résultant d'un événement non prévu par le Contrat, l'assurance prend fin de plein droit et l'Assureur restituera au Client 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.

## **17. CADRE LEGAL**

### **17.1.Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque**

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou connus du Client lors de la souscription au Contrat l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances : réduction d'indemnité ou nullité du contrat, les cotisations déjà payées demeurant alors acquises à l'Assureur (Articles L113-8 et L113-9 du Code des assurances).

### **17.2.Fausse déclaration des éléments consécutifs du sinistre**

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

### **17.3. Protection des données personnelles**

AXA Assistance, ENGIE et CFCA 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.

Les informations concernant le Client (et notamment les données de contact des interlocuteurs personnes physiques) sont collectées, utilisées et conservées par les soins de ENGIE et d'AXA Assistance relativement à leur périmètre respectif.

Les informations recueillies dans le cadre de la souscription du Contrat ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier des prestations du Contrat. Ces informations seront conservées pendant toute la durée du Contrat et pendant onze (11) ans à compter de la résiliation du Contrat.

La souscription et la passation du Contrat sont effectuées par ENGIE agissant en tant que responsable de traitement pour ces actions. La gestion du contrat est effectuée par CFCA en tant que sous-traitant d'ENGIE.

Conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de portabilité et de suppression des informations le concernant en écrivant, à ENGIE qui gère son contrat et dont les coordonnées figurent dans les Conditions Particulières. Ces droits peuvent être exercés à l'adresse suivante : **ENGIE - Services Clients Professionnels - TSA 15702 - 59783 LILLE CEDEX 9.**

ENGIE a nommé auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) un délégué à la protection des données, que vous pouvez contacter par courrier à l'adresse suivante : **ENGIE - Délégué à la Protection des Données - Département Données Personnelles Groupe - 1 Place Samuel Champlain 92930 Paris La Défense Cedex,** ou par courriel : [dpo@engie.com](mailto:dpo@engie.com).

En tant que (sub)délégué de gestion d'ENGIE, CFCA est sous-traitant des traitements

de données effectués par ENGIE nécessaires dans le cadre de la gestion des contrats.

Vous disposez auprès de CFCA d'un droit d'accès, de modification, de suppression, d'opposition et de portabilité de vos données, que vous pouvez exercer, en justifiant de votre identité : **ENGIE - BP 80176 - 33706 MERIGNAC.**

AXA Assistance est responsable de traitement pour la mise en œuvre des garanties du Contrat.

Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

- Utiliser les informations du Client afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services d'AXA Assistance, le Client consent à ce qu'AXA Assistance utilise ses données à cette fin ;

- Transmettre les données personnelles du Souscripteur et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre du Client, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;

- Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques du Souscripteur dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;

- 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 ;

- Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien du Souscripteur, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ;

- Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au Service Clients ;

- Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA Assistance est soumise aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, AXA Assistance met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire. Si le Client ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer en écrivant au :

**Délégué à la Protection des données  
AXA Assistance  
6, rue André Gide - 92320 CHATILLON**

Ou par email :

[dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

Pour toute utilisation des données personnelles du Souscripteur à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance sollicitera son consentement. Le Client peut revenir à tout moment sur son consentement.

Dans le cas où le Client fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, le Client s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

Le Client peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité du site AXA Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si le Client souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse indiquée ci-dessus.

L'intégralité de la politique de confidentialité AXA Assistance est disponible sur le site : [www.axa-assistance.fr](http://www.axa-assistance.fr) ou sous format papier, sur demande.

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

#### 17.4. 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 AXA Assistance 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 Client contre AXA Assistance 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 Client ou a été indemnisé par ce dernier.

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 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 Assistance du droit à garantie du Souscripteur, ou toute reconnaissance de dette du Souscripteur envers AXA Assistance ;
- 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 Assistance au Client en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par le Client 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.

#### 17.5. Réclamations - Médiation

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le Souscripteur s'adresse en priorité à son interlocuteur habituel à l'adresse suivante : **Service Clients Mon Dépannage Pro – BP80176 – 33706 Mérignac**, afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées.

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou si la réclamation porte sur la mise en œuvre des garanties le Client peut adresser sa réclamation par courrier à l'adresse suivante : **AXA Assistance, Service Gestion Relation Clientèle, 6, rue André Gide - 92320 CHATILLON** ou sur internet à partir de la rubrique « contact » su site : [www.axa-assistance.fr/contact](http://www.axa-assistance.fr/contact).

AXA Assistance et CFCA s'engagent à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai. Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Si un désaccord subsiste, le Client peut faire appel au Médiateur, personnalité indépendante en écrivant à l'adresse suivante : **La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09**

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Client 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.

#### 17.6. Loi applicable et juridiction

Le contrat est soumis à la loi française. Tout litige se rapportant au 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.

#### 17.7. Autorité de contrôle

AXA Assistance France Assurances, ENGIE et CFCA sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise **4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09**.