

TOTALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ
FRANCE
2 bis Rue Louis Armand - 75015 Paris
Société anonyme au capital de 5 164
558,70 euros – RCS Paris 442 395 448

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application d'un service d'assistance dépannage, disponible 24h/24 et 7j/7.

Afin de faire bénéficier ses Clients d'une assistance dépannage, dans les conditions décrites aux présentes conditions générales, TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après « TotalEnergies ») a conclu, pour le compte de ses Clients, un contrat collectif d'assistance régi par le code des assurances auprès d'AXA Assistance, cette dernière assurant le risque garanti dans le cadre des présentes CGV.

AXA Assistance France Assurances, Société Anonyme au capital de 24 099 560,20euros, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège est situé : 6, rue André Gide - 92320 Châtillon. Immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 392 724.

AXA Assistance est contrôlée par l'Autorité de Contrôle prudentiel et de résolution située 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 9

ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Les termes précédés d'une majuscule qui ne sont pas définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans le contrat de fourniture d'électricité souscrit par le Client.

« **Client Bénéficiaire** » ou « **Client** » : désigne toute personne physique titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité souscrit auprès de TotalEnergies, dont la puissance souscrite est comprise entre 3 et 36 kVA et qui a adhéré à l'Option Confort.

« **Electricien** » : désigne une entreprise spécialisée, à laquelle AXA Assistance fait appel pour intervenir chez le Client Bénéficiaire, disposant des moyens matériels et humains ainsi que de compétences nécessaires, afin de procéder à la réparation d'Installations électriques.

« **Evènement garanti** » : désigne le dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure du Site de consommation provoquant une interruption de la fourniture en électricité

ou une défaillance de l'Installation électrique intérieure. Sont concernés les éléments localisés en aval du compteur, notamment les prises murales, les interrupteurs, les douilles de lampe, les tableaux d'alimentation, les coupe circuits, les disjoncteurs différentiels et le câblage.

« **Habitation** » : désigne le local principal à usage d'habitation (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit) ainsi que le terrain privé constitué du jardin, de la terrasse et de tout autre terrain attenant à l'Habitation, du Bénéficiaire situé à l'adresse indiquée par TotalEnergies à AXA Assistance. L'adresse doit être située en France métropolitaine (hors îles) et être desservie par une voie carrossable. N'est pas considérée comme une Habitation au sens du présent Contrat toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier ou provisoire ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

« **Installation électrique intérieure** » ou « **Installation** » : Système individuel et permanent d'alimentation en électricité à 220 Volts installé dans l'Habitation, d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, fournissant l'énergie électrique et destiné à un usage privé. Les limites de l'installation électrique se situent :

- Point de départ : à partir et en aval du disjoncteur principal de branchement ;
- Point d'arrivée : jusqu'aux points d'alimentation d'électricité (exemples : prise de courant, interrupteur), y compris les variateurs, transformateurs basse tension et les sonnettes.

Les pannes et/ou défaillances résultant d'un dysfonctionnement du réseau de distribution d'électricité et relevant du gestionnaire de réseau de distribution, en l'occurrence Enedis, ne sont pas couvertes.

« **Lieu d'intervention** » ou « **Site de consommation** » : désigne l'adresse de consommation indiquée par le Client sur le contrat de fourniture d'électricité conclu avec TotalEnergies. Ce Lieu d'intervention doit obligatoirement être desservi par une voie carrossable. En outre :

- N'est pas un Lieu d'intervention et ne peut faire l'objet d'une adhésion aux présentes CGV toute partie commune d'immeubles ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

- Chaque adhésion ne peut concerner qu'un unique Lieu d'intervention, dont l'adresse ne peut pas être modifiée.

« **Option Confort** » : désigne le nom du service commercialisé par TotalEnergies, comprenant le service d'assistance dépannage sur l'Installation électrique intérieure du Client ayant souscrit à l'Option, selon les modalités définies aux présentes conditions générales.

« **Situation d'urgence** » : situation dans laquelle la panne d'électricité ou la fuite de gaz provoque un risque d'atteinte à la sécurité des Clients, et rend, de ce fait, l'Habitation inhabitable.

ARTICLE 3 - DÉFINITION DE LA GARANTIE ASSISTANCE DÉPANNAGE

3.1. Intervention en cas de survenance d'un Evènement Garanti

Lorsqu'un Evènement Garanti survient, le Client doit contacter par téléphone AXA Assistance, au numéro ci-après indiqué, afin que cette dernière effectue un diagnostic préliminaire par téléphone. Si nécessaire, AXA Assistance organisera l'intervention d'un Electricien en moins de trois (3) heures dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants, en moins de quatre (4) heures pour les autres agglomérations, ou dans un créneau horaire défini convenu avec le Client.

- Diagnostic préliminaire par téléphone

Pour permettre à AXA Assistance d'intervenir, le Client Bénéficiaire doit appeler le numéro suivant : 0 970 80 65 00 (prix d'un appel local).

Lors de cet appel AXA Assistance procède à un diagnostic téléphonique préliminaire sur la base des informations recueillies auprès du Client, lui permettant de déterminer si le dysfonctionnement est un Evènement garanti. Lors de cet appel, AXA Assistance guide le Client pour tenter de rétablir l'électricité ou à défaut, isoler le secteur de la panne.

Il est précisé que la mise en œuvre de la garantie prévue aux présentes conditions générales, sans l'accord préalable d'AXA Assistance (matérialisé par un numéro de dossier transmis au Client lors de son appel téléphonique) ne peut donner lieu à remboursement des frais éventuellement engagés par le Client.

- Intervention d'un Electricien

Si lors du diagnostic téléphonique, il apparaît que l'intervention d'un Electricien s'avère nécessaire, AXA Assistance organise l'intervention dans les délais définis ci-dessus et prend en charge les frais de déplacement de l'Electricien jusqu'au Lieu d'intervention, les frais de

main d'œuvre et le coût des pièces, dans la limite de deux cent (200) euros TTC par intervention.

Il est de la responsabilité du Client de garantir la conformité de son Installation aux normes réglementaires en vigueur. Si l'Installation ne remplit pas ces conditions, l'Electricien peut refuser d'intervenir.

3.2. Garanties contractuelles et légales

AXA Assistance accorde une garantie contractuelle de douze (12) mois sur les prestations effectuées par l'Electricien (déplacement, pièces et main d'œuvre) dans le cadre de l'Évènement garanti. Cette garantie, accordée par AXA Assistance, court à compter de la date d'intervention de l'électricien. Pour en bénéficier, il appartient au Client de contacter par téléphone AXA Assistance en indiquant son numéro de dossier.

Cette clause ne peut en aucun cas faire obstacle à l'application des garanties légales relatives aux prestations effectuées suite à la survenance de l'Évènement garanti.

En outre, elle ne prive en aucun cas le Client d'exercer toute autre action de nature contractuelle ou extra contractuelle qui lui est légalement reconnue.

3.3 Assistance Relogement

En cas de Situation d'urgence consécutive à un dysfonctionnement de l'Installation électrique intérieure ou de l'installation de gaz intérieure, provoquant un défaut de chauffage ou de gaz et en cas d'impossibilité technique de réparer l'installation dans la journée, AXA Assistance peut prendre en charge les frais d'hébergement à l'hôtel proche de l'Habitation (chambre et petit déjeuner uniquement) pour une durée de deux nuits maximum, à concurrence de 100€ TTC par nuit par personne résidant dans l'Habitation et par Sinistre. Les frais d'acheminement à l'hôtel restent à la charge du Client.

ARTICLE 4 - EXCLUSIONS DE GARANTIE

Ne sont pas couverts par l'option Confort :

- les travaux de modification portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite),
- les Interventions rendues nécessaires à la suite de travaux d'aménagement intérieur effectués sur le Site qu'il s'agisse de travaux de renouvellement, de réparation et/ou de mise en conformité de l'Installation aux normes

en vigueur, y compris si le Site n'est plus alimenté en électricité,

- la réparation des appareils électriques, électroniques ou électroménagers,
- les pannes électriques causées ou provoquées intentionnellement par le Client ou avec sa complicité,
- les pannes électriques causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982,
- les pannes électriques couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),
- les interruptions de fourniture d'électricité consécutives à un non-paiement des factures d'électricité,
- Les pannes électriques survenues en dehors de la période de validité de l'adhésion
- Les rétablissements de l'électricité en cas de résiliation, de suspension ou de limitation de la puissance souscrite dans le cadre du contrat de fourniture d'électricité souscrit par le Client auprès de TotalEnergies.

Sont exclus du périmètre d'intervention :

- les Installations électriques nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées...),
- les Installations ayant provoqué un déclenchement du disjoncteur suite à l'insuffisance de la puissance souscrite,
- les Installations faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité Consuel, attestant de la conformité des Installations aux normes de sécurité en vigueur,
- 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) ou manifestement dangereuses,
- le local dont le rapport de vérification périodique obligatoire n'est pas vierge de tout risque électrique important selon décret n° 88-1056 du 14 novembre 1988 et ses arrêtés d'application.

Ne seront pas pris en charge au titre de l'option Confort :

- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Electriciens,
- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Electriciens missionnés par AXA Assistance,
- AXA Assistance ne pouvant se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence, elle ne prend ne prend pas en charge les frais engagés du fait de l'intervention de ces organismes.

ARTICLE 5 - FACTURATION ET MODE DE PAIEMENT

La cotisation mensuelle due par le Client au titre de l'Option Confort, dont le montant figure dans la grille tarifaire de TotalEnergies remise au Client lors de sa souscription, payable d'avance, sera facturée sur la facture d'électricité du Client. Ainsi, l'Option Confort sera facturée et payée selon les conditions et modalités du contrat de fourniture d'électricité souscrit par le Client auprès de TotalEnergies.

Il est précisé que tout mois commencé est dû dans son intégralité.

ARTICLE 6 - DUREE

6.1. Prise d'effet et durée des garanties

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 6.2, les garanties de l'Option Confort prennent effet, selon le cas :

- En cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité de TotalEnergies et de l'Option Confort, à la Date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de TotalEnergies, telle que définie dans le contrat de fourniture d'électricité applicable au Client,
- En cas de souscription postérieurement à la conclusion de son contrat de fourniture d'électricité avec TotalEnergies, dans un délai maximal de deux (2) mois. Un courrier ou e-mail sera envoyé au Client pour l'informer de la date de prise d'effet des garanties.

La garantie est accordée pour une durée d'un (1) mois, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

6.2. Droit de Rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de l'acceptation de l'Option Confort. Le Client, pour exercer ce droit, doit envoyer un courrier à TotalEnergies, comprenant les éléments permettant de clairement

l'identifier, à l'adresse suivante :
TotalEnergies – Réseau Indirect - TSA
92001 - 92778 BOULOGNE
BILLANCOURT cedex.

Lorsque le délai de rétraction expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

ARTICLE 7 - SUSPENSION DES GARANTIES

En cas de retard de paiement, de non-paiement total ou partiel des cotisations dans un délai de dix (10) jours suivants leur échéance, TotalEnergies mettra en demeure par écrit le Client de régulariser sa situation. Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa date d'envoi, TotalEnergies pourra suspendre les garanties de l'Option Confort pour le Site de consommation concerné, conformément à l'article L113-3 du Code des assurances.

L'Option Confort sera en outre automatiquement suspendue, en cas de suspension du contrat de fourniture d'électricité telle que prévue dans les conditions générales de vente de TotalEnergies.

ARTICLE 8 - RESILIATION

• Résiliation à l'initiative du Client : Le Client peut demander chaque mois, par écrit, la résiliation de l'Option Confort, moyennant un préavis de dix (10) jours. La résiliation sera effective à l'issue du mois d'abonnement payé d'avance par le Client, le cas échéant le mois suivant lui sera remboursé sur sa facture correspondante.

• Résiliation à l'initiative de TotalEnergies : En cas d'impayés, si le Client n'a pas régularisé sa situation dans les trente (30) jours de l'envoi par TotalEnergies d'une mise en demeure, dans les conditions définies à l'article 7 des présentes conditions générales, TotalEnergies enverra une nouvelle mise en demeure au Client. Si celle-ci n'est pas régularisée dans un délai de dix (10) jours calendaires, TotalEnergies pourra résilier de plein droit l'Option Confort, conformément à l'article L113-3 du Code des assurances.

• Résiliation de plein droit : Les garanties de l'Option Confort prennent automatiquement fin en cas de résiliation par le Client Bénéficiaire ou par TotalEnergies du contrat de fourniture d'électricité. L'Option Confort sera résiliée au jour de la résiliation du contrat de fourniture d'électricité.

Quelle que soit l'hypothèse de résiliation, la responsabilité de TotalEnergies et AXA Assistance, en l'absence de faute de ces derniers, ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences dommageables éventuelles liées à la résiliation de l'Option Confort.

ARTICLE 9 - RESPONSABILITE ET FORCE MAJEURE

9.1. Responsabilité

En particulier, TotalEnergies et AXA Assistance ne peuvent être tenues pour responsables d'un quelconque dommage subi par un Client en raison d'un Evénement garanti sauf en cas de faute prouvée de l'un d'eux.

9.2. Force majeure

TotalEnergies et AXA Assistance n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuses de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse est due à un tiers ou a pour cause la survenance d'un évènement de force majeure, entendu comme tout évènement irrésistible, extérieur et imprévisible rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties. Sont notamment considérés comme des évènements de force majeure : 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.

9.3. 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.

ARTICLE 10 - EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par TotalEnergies ou par AXA Assistance aux conditions des présentes conditions générales de vente ou aux conditions tarifaires applicables au Client. Dans ces hypothèses, TotalEnergies en informera le Client au moins un mois avant application. Le Client pourra alors résilier l'Option Confort sans frais, dans les conditions définies à l'article 7 des présentes conditions générales.

Les modalités décrites ci-dessus seront également applicables en cas de transfert des garanties issues du présent Contrat à un nouvel assistant.

ARTICLE 11 - DISPOSITIONS DIVERSES

11.1. Protection des données personnelles

Les informations concernant le Client sont collectées, utilisées et conservées par les soins de TotalEnergies et d'AXA Assistance pour la souscription, la passation, la gestion et l'exécution des adhésions aux présentes conditions générales, dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'à gérer le secret des correspondances dans le respect des lois et règlements.

Les informations recueillies dans le cadre de l'adhésion ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier de l'Option Confort.

Le Client autorise TotalEnergies à communiquer lesdites informations à AXA Assistance et leurs sous-traitants, en Union Européenne et hors Union Européenne (AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc) dans le cadre de l'Assistance dépannage. AXA Assistance et leurs sous-traitants s'engagent à ne pas utiliser que pour les besoins de l'exécution du présent Contrat dans le strict respect de la législation et réglementation en vigueur.

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

- a. Utiliser les informations du Client ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les prestations décrites dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services d'AXA Assistance, le Client consent à ce

- qu'AXA Assistance utilise ses données à ces fins ;
- b. Transmettre les données personnelles du Client 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 ;
 - c. Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques du Client dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
 - d. Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
 - e. Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien du Client, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et
 - f. Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients.
 - g. Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

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

Pour toute utilisation des données personnelles du Client à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance 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 suivante : **Délégué à la protection des données, AXA Assistance, 6, rue André Gide 92320 Châtillon** ou envoyer un courriel à l'adresse suivante : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com.

L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

11.2. Prescription

Conformément à l'article L114-1 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 fausse 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 Client, ou toute reconnaissance de dette du Client 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 prime 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.

11.3. Règlement des litiges

Le droit applicable aux présentes conditions générales de vente, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français.

En cas de désaccord sur la souscription ou la gestion du contrat, le Client pourra dans un premier temps s'adresser à TotalEnergies :

service.client@mail.totalenergies.fr

Si un désaccord subsiste après réponse de TotalEnergies ou si le désaccord concerne le traitement d'une demande d'assistance, le Client peut adresser sa réclamation par courrier à l'adresse suivante :

AXA Assistance - Service Gestion Relation Clientèle
6, rue André Gide
92320 Châtillon

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact.

AXA Assistance s'engage 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.

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, le Client peut/peuvent faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet :
www.mediation-assurance.org

Ce recours est gratuit.

Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Client pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent. La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant : https://www.mediation-assurance.org/Charte_du_mediateur_2021

Le Client pourra, en outre, soumettre au Tribunal compétent tout différend né à l'occasion de la conclusion ou de l'interprétation des présentes conditions générales de vente.