

## **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, Total Direct Energie 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 20 275 660 euros, 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 Total Direct Energie, 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 Total Direct Energie 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 Total Direct Energie. 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 Total Direct Energie, 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'Événement 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 Total Direct Energie.

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 manifestation 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 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 Total Direct Energie 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 Total Direct Energie.

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 TOTAL DIRECT ENERGIE et de l'Option Confort, à la Date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de Total Direct Energie, 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 TOTAL DIRECT ENERGIE, 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 Total Direct Energie, comprenant les éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante : Total Direct Energie – Réseau Indirect - TSA 92001 - 92778 BOULOGNE BILLANCOURT cedex.

Lorsque le délai de rétractation 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, Total Direct Energie 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, Total Direct Energie 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 Total Direct Energie.

#### **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 Total Direct Energie : En cas d'impayés, si le Client n'a pas régularisé sa situation dans les trente (30) jours de l'envoi par Total Direct Energie d'une mise en demeure, dans les conditions définies à l'article 7 des présentes conditions générales, Total Direct Energie enverra une nouvelle mise en demeure au Client. Si celle-ci n'est pas régularisée dans un délai de dix (10) jours calendaires, Total Direct Energie 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 Total Direct Energie 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 Total Direct Energie 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, Total Direct Energie 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**

Total Direct Energie 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 événement de force majeure, entendu comme tout événement 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 événements 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.

#### **ARTICLE 10 - EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES**

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par Total Direct Energie ou par AXA Assistance aux conditions des présentes conditions générales de vente ou aux conditions tarifaires applicables au Client. Dans ces hypothèses, Total Direct Energie 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 assisteur.

#### **ARTICLE 11 - DISPOSITIONS DIVERSES**

##### **11.1. Loi informatique et libertés**

Total Direct Energie et AXA Assistance prennent les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations nominatives qu'elles détiennent ou qu'elles traitent 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. Elles peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de Total Direct Energie, dont l'adresse figure sur la dernière facture d'électricité, dans les conditions prévues par la délibération n° 80-10 du 1er avril 1980 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Le Client autorise Total Direct Energie 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 les utiliser que pour les besoins de l'exécution du présent Contrat dans le strict respect de la législation et réglementation en vigueur. En outre, Total Direct Energie et AXA Assistance pourront utiliser les données personnelles du Client dans le cadre de sondages, sauf demande expresse contraire du Client, et de manière agrégée aux fins de statistiques.

##### **11.2. Prescription**

Toutes actions dérivant de la présente convention sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, conformément aux dispositions de l'article L114-1 du Code des assurances

##### **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 réclamation, le Client pourra s'adresser à Total Direct Energie dont l'adresse figure sur la dernière facture d'électricité.

Si un désaccord subsiste, le Client peut faire appel au médiateur, personnalité indépendante :

Monsieur le Médiateur auprès d'AXA  
France

Terrasse 4 – 313, terrasses de l'Arche  
92727 Nanterre Cedex

Ce recours est gratuit. Le Médiateur rendra un avis dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et le Client aura toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

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.