

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales 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, en cas de panne d'électricité survenue sur l'installation électrique intérieure, de panne (ou défaillance) sur l'installation en gaz naturel ou de la chaudière. Les installations électrique, de gaz et la chaudière doivent être situées sur le Site de consommation du Client, en France Métropolitaine hors Corse.

Afin de faire bénéficier ses Clients d'une assistance dépannage, dans les conditions décrites aux présentes conditions générales, Direct Energie a conclu, pour le compte de ses Clients, un contrat collectif d'assistance régi par le code des assurances auprès de Fragonard Assurances, cette dernière assurant le risque garanti dans le cadre des présentes conditions générales.

FRAGONARD ASSURANCES, SA au capital de 35 688 980 €,
Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris
479 065 351 RCS Paris
Entreprise régie par le Code des assurances
Fragonard Assurances est contrôlée par l'Autorité de contrôle des Assurances et des Mutuelles (ACAM) – 61 rue Taitbout – 75436 Paris Cedex 09.

La gestion et la mise en œuvre de ces prestations a été confiée par Fragonard Assurances à :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, SAS au capital de 7 538 389,65 €
Siège social : 54 rue de Londres - 75008 Paris
490 381 753 RCS Paris
société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS
07 026 669

ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Les termes précédés d'une majuscule qui ne sont pas définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales de Vente de fourniture d'électricité et/ou de gaz souscrit par le Client.

« **Client Bénéficiaire** » ou « **Client** » : désigne toute personne physique titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel souscrits auprès de Direct Energie et qui a adhéré à l'Option Sérénité.

« **Professionnel qualifié et agréé** » ou « **Professionnel** » : désigne une entreprise spécialisée, à laquelle Fragonard Assurances 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 d'électricité, de gaz et/ou de chaudière.

« **Evènement garanti survenant sur l'installation électrique** » : désigne une panne ou dysfonctionnement de l'installation électrique fixe domestique en aval du disjoncteur principal à l'exclusion des appareils et équipements branchés sur l'installation) et concernant le câblage électrique intérieur et extérieur, appareillages (prise de courant, interrupteur ...), tableau électrique et ses éléments, douille de plafonnier.

« **Evènement garanti survenant sur l'installation de gaz** » : désigne une fuite survenant sur les alimentations de gaz après compteur (alimentations chaudière, gazinière, appareil de chauffage, compris flexibles et robinets ...)

« **Evènement garanti survenant sur la chaudière** » : désigne une panne ou dysfonctionnement de la chaudière (vase d'expansion, brûleur, thermostat, valve de gaz,...), dès lors que l'équipement ne serait pas couvert par un contrat annuel de maintenance.

« **Installation électrique** » : désigne l'installation électrique intérieure du Client, c'est-à-dire la partie de l'installation se trouvant en aval du disjoncteur principal de branchement jusqu'aux points d'alimentation (prises de courant), située sur le Lieu d'intervention. 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 ERDF, ne sont pas couvertes.

« **Installation de gaz** » : désigne l'installation de gaz naturel intérieure du Client, c'est-à-dire la partie de l'installation se trouvant en aval du compteur jusqu'aux points d'alimentation des appareils à l'exclusion des appareils eux-mêmes, située sur le Lieu d'intervention.

« **Lieu d'intervention** » ou « **Site de consommation** » : désigne l'adresse de consommation indiquée par le Client sur le contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel conclu avec 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 conditions générales 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 Sérénité** » : désigne le nom du service commercialisé par Direct Energie, comprenant le service d'assistance dépannage électricité + gaz + chaudière du Client ayant souscrit à l'Option, selon les modalités définies aux présentes conditions générales.

ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

Pour permettre à Fragonard Assurances d'intervenir, le Client Bénéficiaire doit appeler le numéro suivant, disponible 24 heures/24 et 7 jours/7 : 0 970 80 65 05 (prix d'un appel local).

Lors de cet appel Fragonard Assurances 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.

La mise en œuvre des garanties prévues aux présentes conditions générales, sans l'accord préalable de Fragonard Assurances (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.

3.1 Intervention d'un Professionnel qualifié et agréé

Si lors du diagnostic préliminaire, il apparaît que l'intervention d'un Professionnel s'avère nécessaire, FRAGONARD ASSURANCES organise celle-ci en 3 heures pour les grandes agglomérations et en 4 heures pour le reste du territoire, quel que soit l'élément garanti. Les grandes agglomérations dont il est question sont Paris, Lyon, Marseille, Lille, Nice, Toulouse, Bordeaux, Nantes, Strasbourg.

Il est de la responsabilité du Client de garantir la conformité de son Installation électrique, de gaz ou sa chaudière aux normes réglementaires en vigueur. Si l'installation faisant l'objet du dépannage ne remplit pas ces conditions, le Professionnel peut refuser d'intervenir.

En outre, MONDIAL ASSISTANCE France offre au Client la possibilité d'effectuer un contrôle de devis, dans l'hypothèse où des travaux seraient nécessaires en sus des garanties accordées par les présentes conditions générales dans les suites de la survenance d'un évènement garanti.

Le contrôle de devis est réalisé sur simple appel téléphonique, par un spécialiste de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE qui apportera au bénéficiaire l'assurance que les devis qui lui ont été communiqués répondent à son besoin et correspondent au juste prix pour les travaux envisagés dans la région concernée. Le résultat de l'analyse du devis sera communiqué par téléphone au bénéficiaire dans les 72h ouvrées suivant la réception de la copie de son devis.

Si le bénéficiaire le souhaite, le spécialiste de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE pourra prendre contact avec l'auteur du devis pour obtenir un complément d'information ou tenter de renégocier le devis proposé.

3.2 Les garanties relatives à chacun des éléments

Il est précisé que le Client pourra bénéficier, en cas de survenance d'un Evènement garanti :

- Sur l'Installation électrique : d'un maximum de 3 interventions prises en charge sur une année contractuelle, dans la limite de 200 euros TTC par intervention.
- Sur l'Installation de gaz : d'un maximum de deux interventions prises en charge sur une année contractuelle, dans la limite de 200 euros TTC par intervention.
- Sur l'Installation de chaudière : d'un maximum de une intervention prise en charge sur une année contractuelle, dans la limite de 200 euros TTC par intervention.

3.3 Garanties contractuelles et légales

FRAGONARD ASSURANCES accorde les garanties contractuelles suivantes, dans le cadre de prestations effectuées par le Professionnel (déplacement, pièces et main d'œuvre) suite à la survenance d'un Evènement Garanti :

- Sur l'Installation électrique : garantie d'un an à compter de l'intervention du Professionnel
- Sur l'Installation de gaz ou sur chaudière : garantie de trois mois à compter de l'intervention du Professionnel.

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'Evènement Garanti.

3.4 Exclusions**3.4.1 Electricité :**

Ne sont pas couverts par l'Option Sérénité :

- 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 couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),
- 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, de démontage ou de démolition (réseaux enterrés, faux plafonds, cloisons)
- le remplacement de prises ou d'interrupteurs de commande n'ayant pas provoqué le déclenchement du disjoncteur,
- les travaux de mise en conformité de tout ou partie de l'installation électrique intérieure, en conséquence de modifications apportées à la législation ou aux directives relatives à la santé et à la sécurité,
- les pannes d'électricité causés ou provoqués intentionnellement par le client ou avec sa complicité,
- les pannes d'électricité 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 conséquences des orages, de la foudre, des tempêtes, du feu ou d'une explosion,
- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Professionnels missionnés par Fragonard Assurances,

• Fragonard Assurances 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.

3.4.2 Gaz et Chaudière

Ne sont pas couverts par l'Option Sérénité :

- les chaudières utilisant des combustibles autres que gazeux (FUEL, BOIS, CHARBON, ELECTRICITE, SOLAIRE...)
- les problèmes sur les installations et les chaudières à usage collectifs,
- les interventions nécessitant la dépose de la chaudière,
- les problèmes sur le corps de chauffe des radiateurs,
- l'entretien et/ou le dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (ventilation, régulation, alimentation électrique...)
- les parties de l'installation enterrées et/ou encastrees,
- les pannes causées ou provoquées intentionnellement par le bénéficiaire ou avec sa complicité,
- les pannes dues à un dommage électrique
- les pannes causées ou provoquées par le gel, par l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués ou paraffinée, par le fonctionnement de la chaudière en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeur grasse et/ou corrosives)
- les pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82600 du 13 juillet 1982,
- Fragonard Assurances 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.
- demandes d'intervention se rapportant à une opération d'entretien de la chaudière, de l'installation d'eau chaude ou de l'installation de gaz.

ARTICLE 4 - FACTURATION ET MODE DE PAIEMENT

La cotisation mensuelle due par le Client au titre de l'Option Sérénité, dont le montant figure dans la grille tarifaire de Direct Energie remise au Client lors de sa souscription, payable d'avance, sera facturée sur la facture d'électricité et de gaz naturel du Client. Ainsi, l'Option Sérénité sera facturée et payée selon les conditions et modalités du contrat de fourniture d'électricité et de gaz souscrit par le Client auprès de Direct Energie. Il est précisé que tout mois commencé est dû dans son intégralité.

ARTICLE 5 - DURÉE

5.1. Prise d'effet et durée des garanties

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option Sérénité prennent effet, selon le cas :

- A la Date de Bascule du Client dans le périmètre de facturation de Direct Energie, telle que définie dans les conditions générales de vente de fourniture d'électricité et de gaz naturel applicables au Client, en cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité de Direct Energie et de l'Option Sérénité,
- Dans un délai maximal de deux mois si le Client souscrit à l'option Sérénité postérieurement à la conclusion d'un contrat de fourniture d'électricité et de gaz avec Direct Energie. 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 mois, tacitement reconductible par période d'un mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

5.2. Droit de Rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours francs à compter de l'acceptation de l'Option Sérénité. Le Client, pour exercer ce droit, doit envoyer un courrier à Direct Energie, comprenant les éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante : Direct Energie – Réseau Indirect - TSA 92001 - 92778 BOULOGNE BILLAN COURT 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 6 - 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, 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, Direct Energie pourra suspendre les garanties de l'Option Sérénité pour le Site de consommation concerné, conformément à l'article L113-3 du Code des assurances.

L'Option Sérénité sera en outre automatiquement suspendue, en cas de suspension du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel telle que prévue dans les conditions générales de vente de Direct Energie.

ARTICLE 7 - RESILIATION

• Résiliation à l'initiative du Client : Le Client peut demander chaque mois, par écrit, la résiliation de l'Option Sérénité, moyennant un préavis de 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 Direct Energie : En cas d'impayés, si le Client n'a pas régularisé sa situation dans les trente (30) jours de l'envoi par Direct Energie d'une mise en demeure, dans les conditions définies à l'article 6 des présentes conditions générales, Direct Energie enverra une nouvelle mise en demeure au Client. Si celle-ci n'est pas régularisée dans un délai de dix (10) jours calendaire, Direct Energie pourra résilier de plein droit l'Option Sérénité, conformément à l'article L113-3 du Code des assurances.

• Résiliation de plein droit : Les garanties de l'Option Sérénité prennent automatiquement fin en cas de résiliation par le Bénéficiaire ou par Direct Energie du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel. L'Option Sérénité sera résiliée au jour de la résiliation du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

Quelle que soit l'hypothèse de résiliation, la responsabilité de Direct Energie et Fragonard Assurances, 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 Sérénité.

ARTICLE 8 - FORCE MAJEURE

Direct Energie et Fragonard Assurances 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 9 - EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par Direct Energie ou par Fragonard Assurances aux conditions des présentes conditions générales de vente ou aux conditions tarifaires applicables au Client. Dans ces hypothèses, Direct Energie en informera le Client au mois un mois avant application. Le Client pourra alors résilier l'Option Sérénité sans frais, dans les conditions définies à l'article 6.3 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 10 - DISPOSITIONS DIVERSES

10.1. Loi informatique et libertés

Direct Energie et Fragonard Assurances 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 Sérénité. Elles peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de Direct Energie, dont l'adresse figure sur la dernière facture d'électricité et de gaz naturel, 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 Direct Energie à communiquer lesdites informations à Fragonard Assurances et leurs sous-traitants, en Union Européenne et hors Union Européenne, dans le cadre de l'Assistance dépannage. Fragonard Assurances 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, Direct Energie et Fragonard Assurances 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.

10.2. Prescription

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

10.3. Règlement des litiges

En cas de réclamation, le Client pourra s'adresser à Direct Energie dont l'adresse figure sur la dernière facture d'électricité et de gaz naturel.

- Le droit applicable aux présentes conditions générales de vente, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français.
- Les Clients ayant souscrit à l'offre réservée aux professionnels de Direct Energie devront soumettre tout différend né à l'occasion de la conclusion ou de l'interprétation des présentes conditions générales de vente au Tribunal de Commerce de Paris.
- Les Clients particuliers ne relèvent quant à eux d'aucune clause de compétence juridictionnelle et pourront soumettre tout différend né à l'occasion de la conclusion ou de l'interprétation des présentes conditions générales de vente au Tribunal compétent.