NOTICE D'INFORMATION

VALANT CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ASSURANCE n°0803821 « SERENITE ELECTRIQUE »

Client Particuliers
• Puissance électrique ≤ à 36 kVA

A QUOI CORRESPOND VOTRE CONTRAT D'ASSISTANCE « SERENITE ELECTRIQUE » ?

Le Contrat « SERENITE ELECTRIQUE » est un Contrat d'assurance individuel de dommages régi par le Code des assurances français.

QUI SONT LES ACTEURS DE VOTRE CONTRAT ?

Le Contrat Sérénité Electrique est assuré par **INTER PARTNER Assistance** (ci-après dénommée « **AXA Partners** »), société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon.

Il est distribué par la société **Gaz Electricité de Grenoble** (ci-après dénommée « la société GEG »), société anonyme d'économie mixte locale au capital 25 261 782.76 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grenoble sous le numéro 331 995 944, dont le siège social est 8 place Robert Schuman, 38 000 Grenoble et immatriculé au registre des intermédiaires d'assurance (www.orias.fr) sous le numéro 10 055 201, et par la société **GEG Source d'énergies** (GEG SE), Société par Actions Simplifiée au capital de 2 897 538 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grenoble sous le numéro 321 213 225, dont le siège social est 8 place Robert Schuman, 38000 Grenoble et immatriculée au registre des intermédiaires d'assurance (www.orias.fr) sous le numéro 19 005 509, toutes deux dénommées ci-après « **GEG** » et agissant en qualité de mandataire de la société **SPB**, société par actions simplifiée au capital de 1 000 000 euros, société de courtage d'assurance immatriculée en qualité de courtier en assurance auprès du registre des Intermédiaires en Assurance (www.orias.fr) sous le numéro 07 002 642, immatriculée au RCS du Havre sous le numéro 305 109 779 et dont le siège est situé 71, Quai Colbert – 76600 Le Havre.

GEG, GEG SE SPB et la succursale d'INTER PARTNER Assistance (AXA Partners) sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 4 Place Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

DE QUOI EST COMPOSÉ VOTRE CONTRAT ?

Votre Contrat « SERENITE ELECTRIQUE » (ci-après dénommé le « Contrat ») est composé des présentes Conditions Générales qui détaillent les garanties, leurs conditions de mise en œuvre et leurs limites, ainsi que le fonctionnement du Contrat ; et des Conditions Particulières, qui personnalisent le Contrat avec les informations personnelles que vous avez communiquées au moment de la souscription et des éventuelles modifications apportées en cours de contrat.

OU S'EXERCENT LES GARANTIES ?

Les garanties s'exercent en France métropolitaine, hors îles.

QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT ?

Le Contrat « SERENITE ELECTRIQUE » a pour objet de vous apporter une aide immédiate 7j/7, 24h/24, en cas de dysfonctionnement de votre installation d'électricité intérieure.

QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER POUR TOUTE DEMANDE RELATIVE A VOTRE SOUSCRIPTION ?

Pour toute demande relative à votre souscription (modification – résiliation – paiements), vous devez contacter la société GEG à l'adresse mail suivante : info@geg.fr ou par courrier à *GEG* – Service clientèle assistance/dépannage – 8 Place Robert Schuman – CS 20183 - 38042 Grenoble Cedex 09

QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER EN CAS DE SINISTRES ?

Pour bénéficier des garanties de votre Contrat, vous devez contacter immédiatement le numéro d'assistance suivant : **04 76 84 36 26** où une permanence téléphonique est assurée 24h/24 7j/7 avant de prendre toute autre initiative et d'avancer des frais.

1. DEFINITIONS

Pour une meilleure compréhension, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit, dans les présentes Conditions Générales :

« Assurés[s] » : désigne le Souscripteur, son conjoint, concubin ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ainsi que ses descendants au premier degré âgé de moins de 25 ans et fiscalement à charge, domiciliés en France ;
« Conditions particulières » : Conditions particulières sont propres à chaque Souscripteur et listent les informations relatives au Souscripteur, son Domicile et aux installations assurées.
« Contrat » : désigne le présent contrat d'assistance composé de la Fiche d'Information Conseil, des Conditions générales et des Conditions Particulières telles que définies en préambule.
« Délai de carence » : Période pendant laquelle les garanties du présent Contrat ne sont pas applicables. **Le délai de carence est fixé à 1 mois**.
« Délégué à la Protection des Données » : désigne toute personne physique désignée par un organisme en vue de vérifier la conformité du traitement des données personnelles fait par cet organisme, au regard au Règlement européen relatif à la protection des données personnelles.
« Domicile » : lieu de résidence principale et habituelle du Souscripteur situé en France à l'adresse indiquée par le Souscripteur lors de sa souscription et repris sur les Conditions Particulières.
« Données à caractère personnel » : désigne toute information permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique (notamment à l'aide d'un identificateur ou d'un ou plusieurs facteurs qui lui sont propres) et qui a été communiquée ou dont l'accès a été donné au Sous-Traitant ou au Sous-Traitant ultérieur pour les fins du service défini dans le présent Accord. Les Données à caractère personnel incluent les Données relatives aux clients, employés et/ou représentants du Responsable de Traitement.
« Echéance annuelle » : désigne la date anniversaire de la date d'effet de la souscription au Contrat.
« Electricien » : professionnel intervenant dans le domaine de l'électricité, auquel le gestionnaire de sinistre fait appel pour intervenir chez l'Assuré en cas de sinistre.
« Evènements garantis » : désigne les évènements fortuits couverts par le présent Contrat soit : la Panne d'électricité.
« Force Majeure » : événement 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.
« France » : désigne la France métropolitaine, hors îles.
« Habitation » : désigne le local à usage d'habitation principal ou secondaire (à l'exclusion de toute multipropriété en temps partagé, de tout mobil home) dont le Souscripteur est propriétaire ou locataire, situé en France, desservie par une voie carrossable, constitué de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit ainsi que les caves non mitoyennes), à l'exclusion des parties communes (hors le cas des compteurs situés en dehors de l'Habitation) et locaux à usage professionnel.
« Installation électrique intérieure » : désigne l'installation individuelle privative d'électricité à 220 volts d'un Assuré située dans son Habitation et destinée à son usage privatif. L'Installation individuelle privative d'électricité de l'Assuré se situe à l'aval du branchement, aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office.
« Intervention » : opération par laquelle un Electricien se rend à l'adresse de l'Habitation pour effectuer un diagnostic portant sur une Panne d'électricité avant de procéder à un dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées au présent Contrat.
« Panne d'électricité » : Dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure provoquant une interruption de fourniture en électricité.
« Responsable conjoint du Traitement » : signifie que le Responsable de Traitement et la Partie cocontractante agissent en tant que Responsables conjoints du Traitement des données personnelles en vertu du présent Accord et s'accordent pour partager leurs responsabilités en matière de Protection des Données. Pour ce faire, les Parties ont organisé le partage des responsabilités.
« Souscripteur » : désigne la personne physique, titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité d'une puisse inférieure ou égale à 36 kVa en dehors de son activité professionnelle et nommément désignée comme telle sur les

Conditions Particulières. Le Souscripteur s'engage à payer les primes afférentes au présent Contrat.

2. DATE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

Le Contrat est conclu à la date de son acceptation par le Souscripteur. Cette date est précisée dans les Conditions Particulières.
Les garanties du Contrat prennent effet à l'expiration d'un **Délai de carence d'un (1) mois à compter de la Date de souscription** du présent Contrat.
Etant entendu que le Souscripteur pour bénéficier de ses garanties doit régler ses primes d'assurance facturées sur sa facture d'énergie.
Les garanties cessent en même temps que la Cessation du Contrat par l'un des cas prévus à l'article 8.5.

3. GARANTIE D'ASSISTANCE ELECTRICITE

La garantie consiste, en cas de Panne affectant l'Installation électrique intérieure de l'Assuré, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.

3.1 Télédiagnostic

Le gestionnaire de sinistre met à disposition des Assurés un service d'assistance téléphonique à un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance téléphonique procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations fournies par les Assurés concernant la Panne d'électricité et l'Installation électrique intérieure.
Le service d'assistance téléphonique guide les Assurés pour tenter de rétablir l'électricité ou, à défaut, isoler le secteur de la Panne.

3.2 Plafonds d'Intervention

L'intégralité des frais des Interventions – déplacement, pièces et main-d'œuvre est garantie **dans la limite de 500 € TTC.**
S'il résulte des constatations faites par l'Electricien que l'Intervention n'est pas garantie ou exclue, l'Assuré et l'Electricien restent libres de contracter directement, sous leur propre responsabilité, pour réaliser aux frais de l'Assuré toute réparation nécessaire non garantie. Dans cette hypothèse, l'ensemble des frais de déplacement, main-d'œuvre et remplacement des pièces liées à cette réparation sont à la charge de l'Assuré.

3.3 Intervention dans l'Habitation

3.3.1 Délais d'intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédiagnostic reste infructueux, le gestionnaire de sinistre informe les Assurés dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique avec le service d'assistance téléphonique des modalités d'Intervention d'un Electricien.
En cas d'urgence, le Gestionnaire de sinistres fait le nécessaire pour que l'Intervention sur place soit réalisée dans la demi-journée ouvrée qui suit la fin de la conversation téléphonique avec le Souscripteur.

3.3.2 Modalités de réalisation des Interventions

L'Electricien procède à :
• Un diagnostic visuel de l'Installation intérieure électrique,
• La recherche de la Panne d'électricité,
• La vérification que la Panne d'électricité entre dans le périmètre de la garantie, qu'elle ne fait pas l'objet d'une exclusion ou que les montants évalués pour effectuer le dépannage sont couverts intégralement par la garantie. En cas de risque de dépassement du Plafond d'Intervention défini à l'article 3.2, il en informe les Assurés,
• L'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de l'appareil électrique défectueux.

Lors de l'Intervention, l'Electricien détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, dans la limite du Plafond d'Intervention défini à l'article 3.2.
Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture d'électricité ou la mise en sécurité des Habitations, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention. Ces pièces dont le remplacement est garanti sont les fusibles et porte- fusibles, les appareillages de base (interrupteur de commande, les prises monophasées, les prises triphasées et câbles), disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel à l'exclusion de toute autre pièce.
Les pièces susceptibles de devoir être remplacées seront remplacées par des pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation électrique intérieure.

Si l'Electricien estime que l'état général de l'Installation intérieure électrique ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation électrique intérieure.
De même, si l'état général de l'Installation ne permet pas à l'Electricien de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.

3.3.3 Rédaction du bulletin d'intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en double exemplaire signé par l'Assuré dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ de l'Electricien, le diagnostic de la Panne, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Panne non garanties ou exclues, les motifs du refus de l'Intervention.

3.3.4 Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution des garanties bénéficient d'une garantie contractuelle d'un (1) an – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention.

3.4 Exclusions spécifiques à la garantie d'assistance électricité

Sont exclues de la garantie les Interventions :

- **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, faux plafonds, cloisons) pour accéder aux éléments des Installations électrique intérieure,**
- **Pour des Pannes consécutives à une insuffisance de la puissance souscrite par les Assurés,**
- **Pour des Pannes affectant des Installations 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),**
- **Pour des Pannes affectant une Installation électrique intérieure ne permettant pas à l'Electricien de procéder à l'Intervention en toute sécurité,**
- **Pour des Pannes causées ou provoquées intentionnellement par l'Assuré ou avec sa complicité,**
- **Pour des Pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;**
- **Pour des Pannes d'électricité couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),**
- **Pour des Pannes ayant pour origine une défaillance des réseaux de distribution et/ou de transport d'électricité,**
- **Pour des Pannes répétitives causées par une non-remise en état de l'Installation électrique à la suite d'une première Intervention.**

4. AUTRES EXCLUSIONS

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont 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 survenant dans un logement resté inoccupé plus de 60 jours consécutifs,**
- **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 bénéficiaire peut détenir,**
- **les dommages résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif.**

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 encastrées de mobiliers ou autres éléments.**

Accessibilité et sécurité

- **toute partie de l'installation couverte dont l'accès ne garantit pas la sécurité du prestataire agréé, 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.**

Défaut d'entretien ou faute

- **toute défectuosité, dommage ou panne causé par une action intentionnelle ou dolosive, négligence, mauvaise utilisation ou intervention du bénéficiaire ou d'un tiers, incluant toute tentative de réparation non-conforme aux règles de la profession,**
- **toute installation qui n'ont 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.**

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

- **les frais non justifiés par des documents originaux,**
- **les frais engagés par le bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel.**

5. LIMITES DE RESPONSABILITE

La responsabilité d'AXA Partners ne pourra être engagée en cas de dommages à caractère professionnel ou commercial subi par le Souscripteur à la suite d'un incident ayant nécessité la mise en jeu des garanties du présent Contrat.

AXA Partners ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention.

Enfin, la responsabilité d'AXA Partners ne pourra être engagée en cas de retards ou empêchements dans l'exécution des garanties du présent Contrat, causés par une grève, une émeute, un mouvement populaire, des représailles, une restriction de la libre circulation, de sabotage, de terrorisme, de guerre civile ou étrangère, de dégagement de chaleur, d'irradiation ou d'effet de souffle provenant de la fission ou de la fusion de l'atome, de radioactivité ou de tout autre cas fortuit ou de force majeure.

6. FAUSSE DECLARATION

6.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus du Souscripteur l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : nullité du Contrat ou réduction d'indemnité (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

6.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

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

7. PRIME

7.1 Débiteur de la prime

Le Souscripteur, tel que défini sur les Conditions Particulières, s'engage à payer la prime d'assurance afférente aux garanties du présent Contrat.

7.2 Paiement de la prime

Le Souscripteur s'engage à payer la prime d'assurance afférente aux garanties du présent Contrat et dont le montant est précisé dans les Conditions Particulières.
Les conditions de facturation, de règlement et les modalités de paiement sont identiques à celles prévus pour le contrat de fourniture d'énergie.
La prime est réglée par le Souscripteur à la société GEG pour le compte d'AXA Partners.

7.3 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les dix (10) jours qui suivent son échéance, la société GEG enverra au Souscripteur une relance par lettre recommandée avec accusé de réception. Si dans les trente (30) jours qui suivent son envoi, la(les) prime(s) ou la(les) fraction(s) de prime due n'est toujours pas payée, les garanties du Contrat seront suspendues et si la prime n'est toujours pas réglée dans les dix (10) jours qui suivent la date de suspension des garanties du Contrat, GEG pourra résilier le Contrat pour le compte d'AXA Partners.

7.4 Modification de la prime

GEG s'engage, pour le compte d'AXA Partners, à informer le Souscripteur d'une modification de la prime dans les trois (3) mois qui précèdent la date d'échéance du Contrat. Le Souscripteur peut refuser cette modification et résilier le Contrat en adressant une lettre avec accusé de réception à la société GEG à l'adresse précisée en préambule de ce Contrat.

8. VIE DU CONTRAT

8.1 Durée du Contrat et tacite reconduction

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de la souscription définie ci-dessous et se renouvelle par tacite reconduction à chaque échéance annuelle, sauf cessation dans l'un des cas prévus à l'article 8.5 du Contrat.

8.2 Date de souscription

La date de souscription du Contrat est celle indiquée dans les Conditions particulières et correspond à la date de conclusion du Contrat, c'est-à-dire :

- En cas de demande de souscription par téléphone, à la date du contact téléphonique au cours duquel le Souscripteur a donné son consentement à la souscription au présent Contrat ;
- En cas de souscription via le site internet, la souscription est conclue à la date du jour où le Souscripteur a donné son consentement en cliquant sur « *je souscris* » et en acceptant les termes du Contrat. Le Souscripteur doit enregistrer sur un support durable la Fiche d'information et de Conseil, les Conditions Générales ainsi que les Conditions Particulières pour s'y référer en cas de besoin.
- En cas de demande de souscription en face à face, la souscription est conclue à la date de signature du formulaire de souscription, dont le double sera remis au souscripteur.

8.3 Facultés de renonciation

8.3.1 <u>En cas de démarchage</u>

Conformément à l'article L.112-9 du Code des assurances, « toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. »
La date de conclusion du contrat est définie à l'article 8.2. des Conditions Générales. AXA Partners rembourse par l'intermédiaire de la société GEG au Souscripteur, l'intégralité des sommes éventuellement versées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre de renonciation (cf Modèle de lettre ci-après). A compter de l'envoi de cette lettre – le cachet de la Poste faisant foi – la souscription et les garanties prennent fin.

8.3.2 <u>En cas de vente à distance</u>

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, le Souscripteur peut renoncer au Contrat en notifiant sa décision à la société GEG au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste avec accusé de réception) dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter la date de Souscription précisée sur les Conditions Particulières. Le Souscripteur peut utiliser le modèle de formulaire de renonciation, ci-dessous, mais ceci n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de renonciation soit respecté, il suffit que le Souscripteur transmette sa volonté avant l'expiration du délai de renonciation. En cas de renonciation de sa part, la société GEG remboursera, pour le compte d'AXA Partners, à l'Assuré toutes les primes reçues de sa part dans les meilleurs délais et, si le Souscripteur a été débité et en tout état de cause, au plus tard trente (30) jours à compter du jour où la société GEG est informée de sa décision de renonciation. La société GEG procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale.

****

Exemple de formulaire : Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous renoncer au contrat.

FORMULAIRE DE RENONCIATION à adresser à la société GEG – Service clientèle – 8 Place Robert Schuman – CS 20183 - 38042 Grenoble Cedex 09
« *Je soussigné(e) (M./Mme, nom, prénom, adresse du Souscripteur) déclare renoncer à ma souscription au contrat « Sérénité Electrique* » **n°0803821. Le (date), signature du Souscripteur** ».

Toutefois, dès lors que le Souscripteur déclare un sinistre mettant en jeu la garantie, avant la fin du délai de renonciation, alors il ne peut plus exercer ce droit.

8.3.3 En cas de pluralité d'assurance

Conformément à l'article 112-10 du Code des assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par ce nouveau contrat.
* Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation au présent contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :
- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.
* Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat en vous adressant la société GEG par courrier à l'adresse suivante : GEG – Service clientèle – 8 Place Robert Schuman – CS 20183 - 38042 Grenoble Cedex 09 ou par mail info@geg.fr, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le contrat « SERENITE ELECTRIQUE ».
* Si vous avez été débité, votre prime vous sera remboursée dans un délai de trente (30) jours à compter de votre demande de renonciation.
* Si vous souhaitez renoncer à votre souscription mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vous avez la possibilité d'exercer votre droit de renonciation relatif à la vente à distance et pour lequel les conditions sont définies à l'Article 8.3.2 des Conditions Générales du Contrat.

8.4 Modifications du Contrat
Le Souscripteur doit informer la société GEG de tout changement de nom et/ou des informations personnelles du Souscripteur et/ou de coordonnées du compte bancaire sur lequel la prime est prélevée.

8.5 Cessation du Contrat
Le Contrat prend fin dans les cas suivants.
- En cas de résiliation du contrat de fourniture d'électricité, à la date de résiliation ;
- En cas d'utilisation par le Souscripteur de sa faculté de renonciation, à la date d'envoi de la lettre avec accusé de réception, le cachet de la poste faisant foi;
- En cas d'utilisation par le Souscripteur de sa faculté de résiliation, dont il peut user à tout moment par lettre recommandé avec accusé de réception, le cachet de la poste faisant foi. La demande doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse : GEG – Service clientèle – 8 Place Robert Schuman – CS 20183 - 38042 Grenoble Cedex 09

Dans tous les cas, la prime reste due jusqu'au jour de prise en compte de la résiliation.

La résiliation intervenue au cours du mois «M » prendra effet à la date d'échéance de la prime du mois « M+1 » ;
- En cas de résiliation par GEG pour le compte d'AXA Partners pour non-paiement de la prime (en application des dispositions de l'article L.113-3 du Code des assurances) dans les conditions définies à l'article 7.3 du Contrat ;
- En cas de résiliation par le Souscripteur pour refus de la prime modifiée dans les conditions définies à l'article 7.4 du Contrat ;
- En cas de décès du Souscripteur, ses ayants droits devant informer la société GEG par écrit. La résiliation prend alors effet à la date du décès ;
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

8.6 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.
Toutefois ce délai ne court :
- En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,
- En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.
La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé. Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires de droit commun visées ci-après :
- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction in- compétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure,
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution,
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur. La prescription est également interrompue par des causes spécifiques au contrat d'assurance visée ci-après :
- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre,
- l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règle- ment de l'indemnité.

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

8.7 Cumuls d'assurance
Conformément aux dispositions de l'article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat et dans le respect des dispositions de l'Article L.121- 1 du Code des assurances.

8.8 **Subrogation d'AXA Partners dans les droits et actions de l'Assuré**
Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, AXA Partners est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'Assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à l'indemnisation d'AXA Partners.

9. DISPOSITIONS DIVERSES

9.1 Compétence judiciaire
Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

9.2 Langue
La langue utilisée pendant la durée du présent Contrat est la langue française.

9.3 Protection des données personnelles
Les informations personnelles concernant le Souscripteur (ci-après les « Données ») sont collectées, utilisées et conservées conjointement par AXA Partners et la société GEG (et leurs mandataires), agissant en qualité de Responsables conjoints de traitement, pour la gestion et l'exécution du Contrat d'assistance. Il s'agit par exemple de son nom, prénom, adresse électronique, coordonnées téléphoniques et/ou postales ou les données relatives aux échanges.
Le Souscripteur est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé de ses données personnelles recueillies auprès de lui par AXA Partners et la société GEG (et leurs mandataires) dans le cadre de la souscription et de la gestion de son Contrat d'assistance (gestion de la souscription, des sinistres, des réclamations, et de la qualité de ces prestations).
Il est expressément rappelé au Souscripteur que conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des Données, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à la gestion du Contrat, et qu'en conséquence, ces informations pourront être conservées jusqu'au terme de la prescription des actions juridiques pouvant découler du Contrat sauf si une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une obligation légale ou règlementaire.
Les Données sont également traitées conformément à la politique de protection des données personnelles d'AXA Partners et de la société GEG, respectivement accessibles sur leurs sites internet « axa-assistance.fr » » et « geg.fr » ou sous format papier, sur demande.
Dans le cadre de ses activités AXA Partners et la société GEG (et leurs mandataires) pourront :

a) Transmettre les données personnelles relatives au Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services, au personnel d'AXA Partners, et à toutes personnes pouvant intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier d'assistance, fournir les prestations qui sont dues au titre du Contrat, notamment aux fins de procéder aux paiements, de prévenir la fraude, et de transmettre ces données dans le cas où la loi l'exige ou le permet. Les données pourront également être transmises si besoin aux autorités administratives et judiciaires concernées.
b) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques des Assurés dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres. L'Assuré pourra refuser cet enregistrement en début de conversation.
c) Procéder à des études statistiques et actuarielles et à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter les produits aux besoins du marché.
d) Obtenir et conserver tout document, notamment des photographies du bien assuré, nécessaires à l'exécution du Contrat ;
e) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'assistance et autre communications relatives au service clients.

Pour toute utilisation des données personnelles à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Partners et/ou la société GEG solliciteront le consentement du Souscripteur.
Le Souscripteur peut à tout moment revenir sur son consentement en contactant AXA Partners, GEG selon les modalités décrites ci-dessous.
En souscrivant au présent Contrat et en utilisant les services d'AXA Partners et de la société GEG, le Souscripteur reconnaît qu'AXA Partners et la société GEG peuvent utiliser ses données à caractère personnel comme défini dans le contrat qui les lie.
Dans le cas où le Souscripteur fournit à AXA Partners et la société GEG des informations sur des tiers, il s'engage à les informer de l'utilisation de ses données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité prévue sur le site internet d'AXA Partners et de la société de GEG.
Le Souscripteur peut obtenir sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité susvisée).
Le Souscripteur dispose d'un droit d'accès, d'opposition pour motif légitime, de rectification et de portabilité sur les données personnelles le concernant figurant dans les fichiers d'AXA Partners et de la société GEG. Il dispose également d'un droit de suppression sur les données personnelles le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. Ces droits s'exercent selon les modalités définies par les dispositions légales et règlementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles, en contactant, par tout moyen permettant de justifier son identité, tel qu'un écrit accompagné d'un justificatif d'identité daté et signé, aux coordonnées ci-après :

Pour toute demande concernant la gestion et l'exécution de votre contrat :
AXA Partners -
6, rue André Gide
92320 Châtillon

Pour toute demande concernant la souscription et la vie du contrat :
GEG – Service clientèle – 8 Place Robert Schuman – CS 20183 - 38042 Grenoble Cedex 09

Le Souscripteur peut également transmettre (et modifier à tout moment) des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données à caractère personnel après son décès et le cas échéant désigner une personne afin de les mettre en œuvre. En l'absence de directive et/ou de désignation, les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles s'appliqueront.

Toute déclaration fausse ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.

L'intégralité de la politique de confidentialité est disponible sur les sites axa-assistance.fr et geg.fr ou sous format papier, sur demande.

Si toutefois le souscripteur rencontre des difficultés, il peut également s'adresser aux délégués à la protection des données personnelles par courrier électronique à l'adresse : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com ou dpo@geg.fr ou consulter le site internet de la CNIL (cnil.fr).

9.4 **Réclamation et médiation**

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat le Souscripteur et/ou les Assurés s'adressent en priorité au Département Réclamations de GEG, par l'un des moyens suivants :
• remplir le formulaire de réclamation en ligne : https://particuliers.geg.fr/175-reclamation.htm
• nous adresser un mail : info@geg.fr
• nous adresser un courrier postal à l'adresse suivante :
GEG – Service clientèle – Réclamation assistance/dépannage – 8 Place Robert Schuman – CS 20183 - 38042 Grenoble Cedex 09

Le Département Réclamations de GEG s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 (dix) jours ouvrables qui suivent sa date de réception (sauf si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai). Une réponse sera apportée dans un délai maximum de deux (2) mois sauf si la complexité du dossier nécessite un délai supplémentaire.

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou si la réclamation porte sur la mise en œuvre des garanties du Contrat, le Souscripteur et les Assurés peuvent s'adresser au : 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 Partners 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 à compter de la réception de la réclamation, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.
Si un désaccord subsiste, ils peuvent faire appel au Médiateur, personnalité indépendante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09. Site internet : www.mediation-assurance.org. Ce recours est gratuit. Le Médiateur rendra un avis dans un délai de deux mois à compter de la réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le tribunal français compétent. La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant : www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf

9.5 **Autorité de contrôle**

Inter Partner Assistance (AXA PARTNERS) est soumise au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique sise Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique + TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – (www.bnb.fr).

Sa succursale française ainsi que SPB, GEG et GEG SE sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) : 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09

ANNEXE : FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)
A l'attention de Gaz et Electricité de Grenoble, 8, place Robert Schuman - BP 183 - 38042 GRENOBLE CEDEX 09, info@geg.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de service assistance dépannage ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile