

**Notice d'information - « Option Assistance Pro Gaz 24h/24 »**

Compte tenu du type de service que le Client vient d'acheter et des informations qu'il a communiquées à DIRECT ENERGIE, DIRECT ENERGIE lui recommande l'adhésion à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24.

Ce contrat se compose des Conditions Générales présentées ci-après, complétées par le bulletin d'adhésion du Client qui lui a été remis lors de sa souscription.

DIRECT ENERGIE l'invite à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions Générales. Elles précisent les droits et obligations du Client et ceux de l'assisteuse et répondent aux questions éventuelles qu'il peut se poser.

**Qui est l'assisteuse ?**

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 €-479 065 351 RCS Paris - Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances.

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP FRANCE SAS, Société anonyme par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny-Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen. Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>, ci-après dénommée sous le nom commercial "MONDIAL ASSISTANCE".

**A qui s'adresse ce contrat ?**

Ce contrat, proposé en option, s'adresse à toute personne physique bénéficiaire d'un contrat de fourniture de gaz souscrit auprès de Direct Energie et qui a adhéré à l' Option Assistance Pro Gaz 24h/24 Sérénité.

**Quelles sont les conditions pour bénéficier de ce contrat ?**

Le Client doit avoir :

- son Domicile en France métropolitain, **hors Corse**
- souscrit un contrat de gaz auprès de Direct Energie

**Quelle est la date d'effet et la durée de votre contrat ?**

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l' Option Assistance Pro Gaz 24h/24 prennent effet, selon le cas :

- A la Date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de Direct Energie, telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de fourniture de gaz applicables au Client, en cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité et de gaz de Direct Energie et de l' Option Assistance Pro Gaz 24h/24
- Dans un délai maximal de deux (2) mois si le Client adhère à l'Option Sérénité postérieurement à la conclusion d'un contrat de fourniture 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 (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

**Quelles sont les prestations prévues au contrat ?**

Ce sont les prestations d'assistance dépannage gaz + chaudière/chauffage du Client ayant adhéré à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24, selon les modalités définies aux Conditions Générales.

**Droit de rétractation**

Le Client a le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours selon les modalités prévues à l'article 5.2 des Conditions Générales.

**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 (ou défaillance) sur l'installation en gaz ou de la chaudière par les présentes Conditions Générales survenue sur l'installation de gaz ou la chaudière des Clients Bénéficiaires..

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 auprès de Fragonard Assurances, cette dernière assurant le risque garanti dans le cadre des présentes Conditions Générales.

Fragonard Assurances, Société Anonyme au capital de 37 207 660€, Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris- 479 065 351 RCS Paris, Entreprise régie par le Code des assurances et contrôlée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 61 rue Taitbout – 75436 Paris Cedex 09.

La gestion et la mise en œuvre de l'assistance dépannage ont été confiées par Fragonard Assurances à :

AWP FRANCE, SAS au capital de 7 584 076,86 €

Siège social 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen-490 381 753 RCS Bobigny  
société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 <http://www.orias.fr/>  
agissant sous le nom commercial : « Mondial Assistance ».

**ARTICLE 2 – DÉFINITIONS**

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

“**Client Bénéficiaire**” ou “**Client**” : désigne toute personne physique ou morale titulaire d'un contrat de fourniture de gaz souscrit auprès de Direct Energie pour les besoins de son activité professionnelle et qui a adhéré à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 »

“**Conditions Générales**” ou “**CG**” : désignent le présent document.

“**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, y 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 de chaudière /chauffage** » :

Chaudière\* ou chauffe-eau, agréés en France par la norme NF, à usage domestique et ne bénéficiant plus d'aucune garantie (légal, constructeur ou distributeur), situés au Domicile, utilisant les combustibles gazeux et dont la puissance est inférieure ou égale à 70 kW. Le Client doit pouvoir justifier d'un contrat d'entretien annuel obligatoire conformément à la norme AFNOR NF X50-010 ou NF X50-011.

\* : Date de fabrication de moins de quinze (15) ans

“**Installation de gaz**” : désigne l'installation de gaz 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 de gaz conclu avec Direct Energie. Ce lieu d'intervention doit obligatoirement être situé en France métropolitaine, **hors Corse** et 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 Assistance Pro Gaz 24h/24**” : désigne le nom du service commercialisé en option par Direct Energie, comprenant le service d'assistance dépannage gaz + chaudière du Client ayant souscrit à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24, selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales, commercialisé par Direct Energie.

“**Professionnel qualifié et agréé**” ou “**Professionnel**” : désigne une entreprise

spécialisée, à laquelle Mondial 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 de gaz et/ou de chaudière.

**ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE**

Pour permettre à Mondial Assistance 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 depuis un poste fixe).

**La mise en œuvre des garanties prévues aux présentes Conditions Générales, sans l'accord préalable de Mondial 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 Bénéficiaire.**

**Diagnostic préliminaire par téléphone**

Lors de cet appel Mondial 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 survenant sur l'Installation de gaz ou un Evènement garanti survenant sur la chaudière.

**3.1. Intervention d'un Professionnel qualifié et agréé**

Si lors du diagnostic préliminaire établi par Mondial Assistance, il apparaît que le dysfonctionnement est un Evènement garanti nécessitant l'intervention d'un Professionnel, Mondial Assistance organise celle-ci (sauf cas de force majeure) dans les deux (2) heures suivant l'appel du Client Bénéficiaire ou dans un créneau horaire défini et convenu avec le Client Bénéficiaire.

A l'issue de son intervention, le Professionnel remettra au Client un bon d'intervention comportant les justificatifs de son intervention et des réparations effectuées.

**Il est de la responsabilité du Client de garantir la conformité de son Installation 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, si l'Evènement Garanti persiste à l'issue d'un délai de 24h suivant l'intervention du Professionnel prévue ci-dessus, Mondial Assistance s'engage à

remettre au Client Bénéficiaire, pour faire face aux dépenses diverses induites par cette situation exceptionnelle, la somme de 1000 (mille) euros, sous forme d'un chèque envoyé à l'adresse de ce dernier, dans un délai de 8 (huit) jours suivant la date de réception de la demande expresse du Client Bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à MONDIAL ASSISTANCE - AWP FRANCE- Service Relations Clientèle - 01 - 7 rue Dora Maar CS 60001 - 93488 Saint Ouen Cedex. Cette somme restera définitivement acquise au Client Bénéficiaire.

Pour être traitée par Mondial Assistance, la demande du Client devra impérativement comporter le numéro du dossier communiqué au Client Bénéficiaire lors du diagnostic préliminaire par téléphone susvisé, l'adresse d'envoi du chèque, ainsi que le bon d'intervention délivré par le prestataire.

### 3.2 Analyse de devis

En outre, Mondial Assistance offre au Client Bénéficiaire 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 Evènement garanti.

Le contrôle de devis est réalisé sur simple appel téléphonique au 0 970 80 65 05 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h00 à 18h00, par un spécialiste de Mondial Assistance qui apportera au Client 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 Client Bénéficiaire dans les soixante-douze (72) heures ouvrées suivant la réception de la copie de son devis.

Si besoin et si le Client Bénéficiaire le souhaite, le spécialiste de Mondial Assistance pourra prendre contact avec l'auteur du devis pour obtenir un complément d'information ou tenter de renégocier le devis proposé.

### 3.3. 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 de gaz : d'une prise en charge **d'un montant maximum de trois cent euros TTC (300 euros TTC) par intervention.**
- Sur l'Installation de chaudière : d'une prise en charge **d'un montant maximum de trois cent euros TTC (300 euros TTC) par intervention.**

Les montants pris en charge pour les évènements garantis ci-dessus indiqués, comprennent les frais de déplacement, de remplacement de pièces et de main d'œuvre

### 3.4. Garanties contractuelles et légales

L'Intervention du Professionnel suite à un Evènement garanti sur l'Installation de gaz ou sur l'installation de chaudière est assortie une garantie de trois (3) mois à compter de l'intervention du Professionnel couvrant le déplacement, les pièces détachées et la main d'œuvre.

La garantie contractuelle ci-dessus 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.

### 3.5. Exclusions

**Ne sont pas couverts par l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 :**

- **les chaudières utilisant des combustibles autres que gazeux (fuel, bois, charbon, électricité, solaire),**
- **les problèmes sur les installations de gaz et les chaudières à usage collectif,**
- **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 encastrées,**
- **les pannes causées ou provoquées intentionnellement par le client bénéficiaire ou avec sa complicité,**
- **les pannes dues à un dommage électrique, une surtension ou la foudre**
- **les pannes causées ou provoquées par le gel de canalisations mal isolées, par l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués ou paraffinés, par le fonctionnement de la chaudière en atmosphère anormalement polluée**

**(poussière abondante, vapeur grasse ou corrosive),**

• **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 ;**

• **Demandes d'intervention se rapportant à une opération d'entretien de la chaudière ou du chauffe-eau, de l'installation d'eau chaude ou de l'installation de gaz.**

**Mondial 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 4 - FACTURATION ET MODE DE PAIEMENT

La cotisation mensuelle due par le Client au titre de l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24, dont le montant figure dans la grille tarifaire de Direct Energie remise lors de son adhésion, payable d'avance, sera facturée sur sa facture de gaz. Ainsi, l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sera facturée et payée par le Client selon les conditions et modalités du contrat de fourniture de gaz souscrit auprès de Direct Energie.

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

### ARTICLE 5 - DUREE

#### 5.1. Prise d'effet et durée des garanties

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 prennent effet, selon le cas :

• En cas de souscription simultanée au contrat de fourniture de gaz de DIRECT ENERGIE et à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24, à la Date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de Direct Energie, telle que définie dans le contrat de fourniture de gaz naturel applicable au Client,

• En cas de souscription postérieurement à la conclusion de son contrat de fourniture d'électricité et de gaz avec DIRECT ENERGIE, un (1) jour franc suivant la date de souscription à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24.

Les garanties sont accordées 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.

#### 5.2. Droit de Rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de son adhésion à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sans avoir à justifier de motif ni, à supporter de pénalités. 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 BILLANCOURT cedex

dont il trouvera le modèle ci-après : «Je soussigné(e), Nom, prénom, adresse, notifie par la présente ma rétractation de l'Option «Assistance Pro Gaz 24h/24» à laquelle j'ai adhéré le ..., date et signature ».

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.

Dans ce cas, le Client sera remboursé par DIRECT ENERGIE dans les quatorze (14) jours à compter de la date de réception de sa lettre recommandée avec accusé de réception - de la ou des cotisation(s) mensuelle(s) qu'il aurait éventuellement réglée(s) à DIRECT ENERGIE, sauf si le Client a sollicité l'exécution des prestations. La facturation aura lieu à l'issue de la période de rétractation.

Direct Energie procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client Bénéficiaire aura utilisé pour la transaction initiale sauf si ce dernier convient expressément d'un moyen différent ; ce remboursement n'occasionnera pas de frais.

#### **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 Assistance Pro Gaz 24h/24 pour le Site de consommation concerné.

L'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sera en outre automatiquement suspendue, en cas de suspension du contrat de fourniture de gaz 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, à l'adresse Direct Energie – Service Clientèle –

TSA 21519- 75901 PARIS CEDEX 15, la résiliation de l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24, 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 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 Assistance Pro Gaz 24h/24.

• **Résiliation de plein droit** : Les garanties de l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 prennent automatiquement fin en cas de résiliation par le Bénéficiaire ou par Direct Energie du contrat de fourniture de gaz. L'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sera résiliée au jour de la résiliation du contrat de fourniture de gaz.

Quelle que soit l'hypothèse de résiliation, la responsabilité de Direct Energie et Mondial 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 Assistance Pro Gaz 24h/24.

#### **ARTICLE 8 - FORCE MAJEURE**

Direct Energie et Mondial Assistance France 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 y compris les professionnels intervenant en leur nom propre et sous leur propre responsabilité, 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, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions**

**économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/sanc-tions-financieres-internationales>), 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.**

**Mondial Assistance s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Client.**

**L'organisation par le Client ou par ses proches de l'assistance énoncée à l'article 3 des présentes Conditions Générales ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.**

**Dans le cas où Mondial Assistance aurait donné son accord exprès, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.**

**La responsabilité de Mondial Assistance ne concerne que les prestations qu'elle réalise en exécution de la Convention d'assistance. Elle ne sera pas tenue responsable :**

- des actes réalisés par les Professionnels intervenant auprès du Client en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

#### **ARTICLE 9 - EXCLUSIONS GENERALES**

**Outre les exclusions définies à l'article 3.4 des présentes Conditions Générales, sont toujours exclus :**

- les événements survenus lors de locations saisonnières,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les conséquences :
  - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,

o de l'exposition à des agents incapacitants,  
o de l'exposition à des agents radioactifs,  
o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales,

- les dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par le Client Bénéficiaire ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive du Client Bénéficiaire, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;

- le suicide ou la tentative de suicide du Client Bénéficiaire ;

- les dommages consécutifs à :

- la consommation d'alcool par le Client et/ou,
- l'absorption par le Client Bénéficiaire de médicaments, drogues ou substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;

- l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport et le traitement des déchets radioactifs, l'utilisation d'une source ou d'un corps radioactif, l'exposition à des radiations ionisantes, la contamination de l'environnement par des agents radioactifs, l'accident ou dysfonctionnement survenu sur un site opérant des transformations du noyau de l'atome ;

En outre, sont également exclus :

- les dommages survenus antérieurement à l'adhésion à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 ;

- les dommages dus à la pollution naturelle et/ou humaine.

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

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par Direct Energie ou par Mondial Assistance 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 moins un (1) mois

avant application. Le Client pourra alors résilier l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 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 des présentes Conditions Générales à un nouvel assisteur.

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

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

Direct Energie et Mondial 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 Assistance Pro Gaz 24h/24. 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 les Conditions Générales de vente de fourniture d'électricité et de gaz, 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 Mondial Assistance et ses sous-traitants, en Union Européenne et hors Union Européenne, dans le cadre de l'Assistance dépannage. Mondial Assistance et ses sous-traitants s'engagent à ne les utiliser que pour les besoins de l'exécution des présentes Conditions Générales dans le strict respect de la législation et réglementation en vigueur. En outre, Direct Energie et Mondial 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.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que DIRECT ENERGIE utilise ses informations nominatives afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, SMS ou

télécopie et, si le Client a donné son consentement exprès, des offres commerciales susceptibles de l'intéresser.

Dans le cadre des prestations prévues aux présentes Conditions Générales, le Client Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de Mondial Assistance en adressant sa demande à :

AWP France SAS DT - Service Juridique -  
DT03 7 rue Dora Maar CS 60001 93488

Saint-Ouen Cedex,

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP France SAS se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Si le Client a donné son consentement exprès, Direct Energie utilise ses informations nominatives afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou relatives à ses offres commerciales susceptibles de l'intéresser, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, SMS ou télécopie.

Mondial Assistance informe le Client de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr/>

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

Les actions dérivant des présentes Conditions Générales sont soumises à une prescription quinquennale en application des dispositions de droit commun prévues à l'article 2224 du Code civil **11.3.**

##### **11.3. Réclamation et Médiation**

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

En cas de désaccord, le Client peut adresser une réclamation à l'adresse suivante

**AWP France SAS**

**Service Traitement des Réclamations**

**7 rue Dora Maar**

**93400 Saint Ouen**

Un accusé de réception parviendra au Client dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors

survenance de circonstances particulières dont AWP France SAS le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, le Client Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

<http://www.mediation-assurance.org>

**La Médiation de l'Assurance (LMA)**

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux Clients Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.

**11.4 Règlement des litiges**

Le droit applicable aux présentes Conditions Générales, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français.

Les Clients ayant adhéré à l'option 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 au Tribunal de Commerce de Paris.

**11.5 Autorité de contrôle**

**AWP France SAS et Fragonard Assurances sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09**

**11.6 Loi applicable – Langue utilisée**

**Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.**

**La langue utilisée pour l'exécution des présentes Conditions Générales est le français.**

