

POWEO ASSISTANCE ELECTRICITE ET GAZ

FICHE DE FORMALISATION DU DEVOIR D'INFORMATION ET DE CONSEIL

POWEO (SA au capital de 11.219.486€ - RCS Paris B 442 395 448 – 44 rue Washington – 75008 PARIS) est enregistré à l'ORIAS (www.Orias.fr) sous le numéro 07035801 en qualité de mandataire de SPB (courtier en assurance enregistré au Registre Unique des Intermédiaires sous le numéro 07 002 642 à l'ORIAS).

POWEO a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, si des difficultés surviennent, adressez toute réclamation à SPB – Département Satisfaction Clientèle – 71 quai Colbert – 76600 LE HAVRE. Vous pouvez aussi contacter l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles – Bureau des relations avec les assurés - 61 rue Taitbout – 75436 Paris Cedex 9 – Tél : 0155504141

1. Vos besoins

Les contrats d'assurance collectifs n° 08222607R et n° 08223149F s'adressent aux particuliers et aux professionnels titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz auprès de POWEO. La sécurisation de vos installations d'électricité et/ou de gaz étant votre objectif principal, POWEO vous propose d'adhérer aux contrats susmentionnés.

IL EST IMPORTANT QUE VOUS EXAMINIEZ AVEC SOIN LA NOTICE D'INFORMATION DU/DES CONTRAT QUI STIPULENT CES CONDITIONS. LES INFORMATIONS CI-DESSOUS SONT NEANMOINS SUSCEPTIBLES DE VOUS ORIENTER DANS VOS CHOIX.

2. Notre conseil

Le contrat POWEO Assistance Electricité est recommandé pour les personnes bénéficiant d'un contrat de fourniture d'électricité et prévoit la mise à disposition d'un expert 24h/24 et 7j/7 en cas de problème sur l'installation électrique de votre logement et vous offre le déplacement d'un électricien, chez vous, en moins de 4h pour les villes de plus de 100 000 habitants, en 12h sinon.

Le contrat POWEO Assistance Gaz est recommandé pour les personnes bénéficiant d'un contrat de fourniture de gaz et prévoit la mise à disposition d'un expert 24h/24 et 7j/7 en cas de problème affectant la chaudière de votre logement.

En cas de panne de la chaudière à gaz ou de son système de production d'eau chaude, un chauffagiste se déplace en moins de 4 heures pour les villes de plus de 100 000 habitants, en 12h sinon. Pour les deux contrats, la prise en charge maximum est de **150€ TTC** pour les Clients Particuliers. En décidant de souscrire au(x) Service(s) POWEO Assistance Electricité et/ou POWEO Assistance Gaz, et en acceptant les Conditions Générales de Vente POWEO, le Client reconnaît avoir pris connaissance de la fiche de formalisation précontractuelle et atteste que ses besoins et exigences ont bien été pris en compte.

CONDITIONS GENERALES POWEO ASSISTANCE ELECTRICITE ET GAZ

Contrats Collectifs d'Assurance à adhésion facultative n° 08222607R et n°8223149F souscrits par POWEO (enregistré à l'ORIAS (www.Orias.fr) sous le numéro 07035801) pour le compte de ses clients, auprès d'AREAS Dommages, par l'intermédiaire de SPB. **AREAS Dommages** : Société d'Assurance Mutuelle à cotisations fixes. 47- 49 rue de Miromesnil - 75008 PARIS - RCS Paris 775 670 466 – Société régie par le Code des Assurances. **SPB** : S.A. à directoire et conseil de surveillance au capital de 251 700 € - 71 quai Colbert, 76000 Le Havre - RCS Le Havre 305 109 779 - société de courtage d'assurances immatriculée auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 002 642. Ces sociétés sont soumises au contrôle de la Commission de Contrôle des Assurances et des Mutuelles - 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

1. DEFINITIONS

- **Bénéficiaire** : toute personne physique ou morale ayant adhéré au contrat «POWEO Assistance Gaz» et/ou au contrat «POWEO Assistance Electricité»
- **Installation électrique intérieure** : installation individuelle privative d'électricité du Bénéficiaire. Le point limite de l'installation individuelle privative d'électricité où le service est assuré se situe aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office.

2. OBJET DES GARANTIES POWEO ASSISTANCE GAZ ET POWEO ASSISTANCE ELECTRICITE

POWEO Assistance Gaz et POWEO Assistance Electricité ont pour objet d'apporter au Bénéficiaire une assistance sur le lieu de fourniture de gaz et/ou d'électricité par POWEO en France Métropolitaine :

a) Pour les garanties POWEO Assistance Gaz : en cas de panne affectant sa chaudière, son installation de production d'eau chaude (dans le cas d'une alimentation au gaz) ou son ROAI (robinet de gaz à obturation automatique intégrée)

b) Pour les garanties POWEO Assistance Electricité : en cas de panne affectant son installation électrique par la remise en service partielle ou totale de l'Installation électrique intérieure, **sous réserve des exclusions de garantie et étant précisé que ces services ne peuvent en aucun cas se substituer aux organismes de secours d'urgence.**

3. FONCTIONNEMENT DES GARANTIES POWEO ASSISTANCE GAZ ET ELECTRICITE

- Les Services «POWEO Assistance Gaz» et «POWEO Assistance Electricité» recherchent le prestataire qui pourra intervenir rapidement chez le Bénéficiaire, l'intervention devant être réalisée dans un délai de 12 heures à compter de l'appel du Bénéficiaire (ce délai étant ramené à 4 heures lorsque l'intervention doit être réalisée pour un Bénéficiaire établi dans une agglomération de plus de 100 000 habitants).
- Le Service «POWEO Assistance Gaz» et/ou «POWEO Assistance Electricité» communique(nt) au Bénéficiaire les conditions d'intervention du prestataire en termes de délai d'intervention et de coût (frais de déplacement et de main d'oeuvre).
- Après accord du Bénéficiaire, le Service «POWEO Assistance Gaz» et/ou «POWEO Assistance Electricité» missionne(nt) le prestataire afin qu'il intervienne chez le Bénéficiaire, et assure le suivi de son intervention. Il prend en charge ses frais de déplacement et de main d'oeuvre dans la limite de 150 € TTC par panne

- pour «POWEO Assistance Gaz» et/ou «POWEO Assistance Electricité»
- Le prestataire effectue la réparation de la panne si celle-ci peut être effectuée lors de son premier déplacement, notamment en fonction des fournitures nécessaires à la réparation. Dans le cas contraire et sur demande du Bénéficiaire, le prestataire établit un devis précisant son diagnostic de la panne et le coût de la réparation en résultant ; ce devis est adressé par le prestataire au Service «POWEO Assistance Gaz» ou «POWEO Assistance Electricité» qui le valide auprès du Bénéficiaire afin que celui-ci puisse passer directement commande des travaux auprès du prestataire.

4. PROCEDURE EN CAS DE SINISTRE

Pour permettre au Service «POWEO Assistance Gaz» ou «POWEO Assistance Electricité» d'intervenir, **le Bénéficiaire doit :**

- **appeler sans attendre** au numéro suivant : 0 820 902 902 (numéro accessible 24h/24 et 7j/7 - 0,118 € TTC/mn, tarif en vigueur au 1er juin 2005) ;
- **obtenir l'accord préalable du Service concerné** avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense ;
- **se conformer aux solutions préconisées par le Service concerné.**

5. EXCLUSIONS DE GARANTIE

a) Exclusions communes aux quatre garanties :

- **Frais engagés sans l'accord préalable du Service «POWEO Assistance Gaz» ou «POWEO Assistance Electricité»**

- **Actes intentionnels ou dolosifs du Bénéficiaire, ainsi que leurs conséquences.**

- **Frais de fournitures et de pièces.**

- **Tout événement ou prestation non prévu(e) par le Contrat.**

b) Exclusion spécifique à la garantie POWEO Assistance Gaz

- **Demandes d'intervention se rapportant à une opération d'entretien de la chaudière, de l'installation d'eau chaude ou du ROAI (et non à un dysfonctionnement ou à une panne de ceux-ci).**

c) Exclusion spécifique à la garantie POWEO Assistance Electricité :

- **Demandes d'intervention se rapportant à la distribution d'électricité et non à une panne de l'installation électrique du Bénéficiaire**

6. COTISATION

La cotisation annuelle, dont le montant figure dans la Grille tarifaire POWEO en vigueur à la date de souscription, est payable selon les conditions prévues au contrat POWEO.

L'Assureur se réserve le droit de modifier le montant de la cotisation annuelle à chaque date anniversaire de l'adhésion, le Bénéficiaire devant en être informé par POWEO au moins 3 mois à l'avance.

7. FONCTIONNEMENT DE L'ADHESION

- **Prise d'effet et durée de l'adhésion et de la garantie** : l'acceptation de la demande d'adhésion au contrat «POWEO Assistance Gaz» et/ou «POWEO Assistance Electricité» résulte du prélèvement de la 1ère cotisation. Dans le cas d'une souscription simultanée à une offre d'énergie POWEO la prise d'effet est identique à celle du contrat de fourniture POWEO, conformément aux Conditions Générales de Vente POWEO. Dans le cas d'une souscription ultérieure, elle prend effet à la date de souscription au Service.

L'adhésion est conclue et la garantie est accordée pour une durée d'un an à compter de la date de demande d'adhésion. Elle est ensuite automatiquement reconduite chaque année, sous réserve du paiement de la cotisation.

- **Renoncement** : le Bénéficiaire a la faculté de renoncer à son adhésion dans les 15 jours qui suivent sa date d'effet, par lettre recommandée adressée à POWEO (à l'adresse du Centre de Services Clients POWEO dont dépend le Bénéficiaire) ; dans ce cas, l'adhésion est réputée n'avoir jamais pris effet et les cotisations déjà prélevées sont remboursées au Bénéficiaire dans un délai maximum de 30 jours suivant la réception, par POWEO, de la lettre recommandée de renoncement.

8. RESILIATION DE L'ADHESION

L'adhésion au Contrat peut être résiliée dans les cas suivants :

- **Par le Bénéficiaire** : à tout moment par simple appel téléphonique au Service Client POWEO ou par courrier (à l'adresse du Centre de Services Clients POWEO dont dépend le Bénéficiaire)

- **Par l'Assureur** : à chaque échéance annuelle de l'adhésion, par lettre recommandée adressée au Bénéficiaire au moins 2 mois à l'avance.

- **De plein droit** :

- en cas de cessation du paiement de la cotisation (article L 113-3 du Code des Assurances) ;

- en cas de résiliation par le Bénéficiaire ou par POWEO du contrat de fourniture

- d'électricité et/ou de gaz POWEO (la résiliation prenant effet à la date de résiliation du contrat de fourniture) ;

- dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances.

9. CAS DE FORCE MAJEURE

Les Services «POWEO Assistance Gaz» et «POWEO Assistance Electricité» ne peuvent être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure, au sens de la Loi.

10. DISPOSITIONS DIVERSES

- **Prescription** : toute action dérivant du Contrat est prescrite par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance (articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances).

- **Informatique et Libertés** : le Bénéficiaire peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figure sur les fichiers - chiers à l'usage de l'Assureur ou de SPB. Ce droit d'accès et de rectification peut être exercé au siège social de l'Assureur ou de SPB.

- **Examen des réclamations** : en cas de réclamation portant sur la mise en oeuvre de la garantie, le Bénéficiaire peut s'adresser à SPB qui veillera à lui répondre dans les meilleurs délais (SPB - Département Satisfaction Clientèle - 71 quai Colbert, 76600 Le Havre).