

Dépannage électricité

CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE « DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ » DESTINÉ AUX PARTICULIERS

DÉFINITIONS

• **Client :**
Signifie tout client particulier ayant souscrit auprès d'ÉS un contrat permettant de bénéficier du service **Dépannage électricité**.

• **Contrat :**
Signifie le contrat que le Client a souscrit auprès d'ÉS et qui lui permet de bénéficier du service **Dépannage électricité**. Ce Contrat n'est pas cessible.

• **Électricien :**
Entreprise intervenant dans le domaine de l'électricité à laquelle ÉS fait appel pour intervenir chez le Client.

• **Installation électrique intérieure :**
Installation individuelle privative d'électricité du Client située au Lieu d'intervention. 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.

• **Intervention :**
Opération par laquelle un Électricien qualifié sélectionné par ÉS se rend sur le Lieu d'intervention pour effectuer un diagnostic portant sur une Panne électricité avant de procéder à un dépannage dans les conditions et selon les modalités indiquées dans les présentes conditions générales.

• **Lieu d'intervention :**
Le Lieu d'intervention est situé à l'adresse indiquée par le Client lors de sa souscription au service **Dépannage électricité**. Ce Lieu d'intervention doit obligatoirement être situé dans la zone concédée à ÉS pour la fourniture d'électricité. N'est pas un lieu d'intervention et ne peut faire l'objet d'un Contrat toute partie commune d'immeubles ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

• **Panne électricité :**
Dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure provoquant une interruption de fourniture en électricité et/ou mettant en cause la sécurité des personnes, des animaux ou l'intégrité des biens.

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le service **Dépannage électricité** consiste, en cas de Panne électricité survenue sur le lieu d'intervention défini au contrat, à sécuriser et à remettre en service partiellement ou totalement l'installation électrique intérieure du client, soit par télé-dépannage soit à défaut par intervention d'un Électricien professionnel chez le Client.

Le service **Dépannage électricité** est réservé à l'usage exclusif du Client et pour le seul Lieu d'intervention enregistré au moment de sa souscription.

Les conditions générales prévalent sur tout autre document dont le Client entendrait se prévaloir à quelque titre que ce soit ; elles sont opposables au Client qui les accepte dès qu'il a reçu le courrier de confirmation relatif à son adhésion au service Dépannage électricité. Le service **Dépannage électricité** ne peut être considéré comme étant une activité d'assistance prévue par le Code des Assurances.

ARTICLE 2 : ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT ET DÉLAI DE RÉTRACTATION

2.1 Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat entre en vigueur à l'expiration d'un délai de dix jours de calendrier à compter de la date d'enregistrement par ÉS de la souscription du Client.

ÉS confirme au Client par courrier la date d'entrée en vigueur du Contrat et lui communique par la même occasion le numéro de téléphone du service d'assistance téléphonique.

2.2 Délai de rétractation

En cas de vente à distance, notamment par Internet, et en application de l'article L. 121-20 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de sept jours à compter de l'acceptation de l'offre pour se rétracter en envoyant un courrier à ÉS Énergies Strasbourg - Direction Ventes aux particuliers - 67953 Strasbourg cedex 9 ou en téléphonant au 03 88 20 60 60. Si ce délai de sept jours expire un samedi, dimanche ou jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

2.3 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Nonobstant les cas spécifiques de résiliation prévus aux articles 4.3 et 11, il peut être résilié dans les conditions de l'article 10.

ARTICLE 3 : MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ

Le Client, une fois son Contrat en vigueur peut bénéficier du service **Dépannage électricité** en téléphonant au numéro qui lui est communiqué par ÉS. où une permanence téléphonique est assurée 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

ARTICLE 4 : PRIX ET FACTURATION DU SERVICE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ

4.1 Prix

Le montant du prix mensuel permettant au Client de bénéficier du service **Dépannage électricité**, indiqué lors de la souscription au service **Dépannage électricité**, est rappelé au Client dans le courrier de confirmation relatif à son adhésion au service.

Ce prix comprend les frais de déplacement de l'Électricien, deux heures de main d'œuvre à compter de l'heure d'arrivée de l'Électricien sur le Lieu d'intervention et la prise en charge des frais de remplacement de matériel défectueux jusqu'à concurrence de 50 euros hors taxes.

4.2 Modalités de paiement - Intérêts de retard

Le service **Dépannage électricité** est facturé mensuellement au Client à terme échu. Le premier mois d'abonnement fera l'objet le cas échéant d'une facturation prorata temporis. Les factures sont payables dans un délai de 15 jours à compter de leur date d'édition.

À défaut de paiement dans ce délai, les sommes dues à ÉS par le Client, peuvent, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, être majorées de plein droit d'intérêts de retard calculés sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance.

4.3 Révision du prix

Le montant du prix mensuel peut être modifié à tout moment par ÉS, sous réserve d'un préavis d'un mois, notifié par écrit au Client. Le Client est réputé avoir accepté ce nouveau prix s'il ne résilie pas le Contrat dans un délai de 30 jours à compter de la communication du nouveau prix par ÉS.

4.4 Exigibilité des factures

En cas de litige (contestation, réclamation ou autre) relatif à la facturation ou à l'exécution du service **Dépannage électricité**, les sommes dont le Client est débiteur envers ÉS restent exigibles. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit d'ÉS ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés au Client.

ARTICLE 5 : CONDITIONS D'INTERVENTION

5.1 Assistance téléphonique

ÉS met en place une assistance téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans le cadre du service **Dépannage électricité**.

Le service d'assistance téléphonique réalise systématiquement un premier diagnostic à distance sur la base des informations recueillies auprès du Client et procède ensuite dans la mesure du possible à un télé-dépannage du Client. Il s'assure enfin que

la Panne électricité décrite par le Client n'est pas un cas de non déplacement de l'Électricien défini à l'article 5.3 des présentes conditions générales.

5.2 Intervention chez le Client

Si ce télé-dépannage reste infructueux et hormis les cas d'exclusion figurant au 5.3 des présentes conditions générales, ÉS s'engage à ce qu'intervienne l'un de ses partenaires Électriciens dans un délai maximal de trois heures à compter de la fin de l'appel saisie par le service d'assistance téléphonique.

En cas de non respect du délai d'intervention, ÉS indemnise le Client d'un montant forfaitaire et définitif de 50 euros par interventions ; le Client renonce à tout recours complémentaire. Ce montant sera payé par chèque adressé au Client.

Toutefois, ÉS ne peut être tenue pour responsable des retards ou empêchements pour non respect du délai d'intervention en cas de grèves, émeutes, mouvements populaires, restrictions de la libre circulation, explosions, sabotages, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquence des effets d'une source de radioactivité ou de tout autre cas fortuit ou de force majeure ou tout événement extérieur exceptionnel entraînant un nombre d'appels exceptionnels.

5.3 Cas de non-déplacement de l'Électricien

Sont exclus du périmètre d'intervention et ne donnent pas droit au déplacement d'un Électricien :

- la réparation des appareils électriques, électroniques ou électroménagers ;
- le remplacement d'ampoules ou spots défectueux ;
- les travaux de modification portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite) ;
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de l'Installation électrique intérieure.

Par ailleurs, l'Électricien pourra ne pas se déplacer en cas de situation de grève, émeute, mouvement populaire, restriction de la libre circulation, explosion, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquence des effets d'une source de radioactivité ou tout autre cas fortuit ou tout événement extérieur exceptionnel.

5.4 Cas de non-intervention au domicile du Client

Sur le Lieu d'intervention, l'Électricien ne procédera à aucune Intervention dans les cas suivants :

- l'accès à l'Installation électrique intérieure nécessite le déplacement de mobilier lourd grâce à des équipements spéciaux ou des travaux de terrassement pour accéder à des gaines enterrées ou encastrees ou encore des travaux de démontage de faux plafonds, cloisons... ;
- le réajustement de puissance du disjoncteur suite à l'insuffisance de la puissance souscrite ;
- l'Installation électrique intérieure fait l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par le Consuel ;
- la Panne électricité a été causée ou provoquée intentionnellement par le Client ou avec sa complicité ;
- la Panne électricité a été causée par une catastrophe naturelle ou est couverte par l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978).

Plus globalement est exclue toute Intervention nécessaire à une ré-alimentation définitive de l'Installation électrique intérieure du Client.

Sur le Lieu d'intervention, l'Électricien constate que l'intervention est hors cadre du service **Dépannage électricité**, le Client peut choisir entre deux possibilités :

- 1ère possibilité : faire exécuter des travaux
Il appartient alors au Client, de demander à l'Électricien d'effectuer à ses frais un dépannage ou une réparation et de régler directement à ce dernier, s'il accepte d'intervenir, ses frais de déplacement, de main d'œuvre ainsi que le coût de remplacement des pièces.
- 2ème possibilité : ne pas faire exécuter de travaux.
Le coût du déplacement de l'Électricien est pris en charge par ÉS dans le cadre du service.

ARTICLE 6 : CONTENU DE L'INTERVENTION

6.1 Déroulement de l'Intervention

L'Électricien procède à :

- un diagnostic visuel de l'Installation électrique intérieure ;
- la recherche de la Panne électricité ;
- la vérification que la Panne électricité entre dans le périmètre d'intervention ;
- une mise en sécurité de l'Installation électrique intérieure ;
- l'isolement du dysfonctionnement ou à l'isolement de l'appareil électrique défectueux pour permettre si possible une utilisation normale du reste de l'Installation électrique intérieure.

Lors de l'Intervention, l'Électricien détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage sur le Lieu d'intervention.

S'il s'avère que l'état général de l'Installation électrique intérieure ne peut assurer une sécurité satisfaisante en matière de risque pour les personnes, les biens ou les animaux, l'Électricien peut limiter son Intervention et mettre tout ou partie de l'Installation électrique hors service de façon provisoire.

6.2 Remplacement de pièces défectueuses

S'il le juge nécessaire, l'Électricien procède au remplacement de matériel défectueux jusqu'à concurrence de 50 euros hors taxes par Intervention. Tout dépassement de ce forfait sera facturé au Client.

Les pièces pouvant être remplacées sont les suivantes : fusibles et porte-fusibles, appareillage(s) de base (interrupteur de commande(s), prise(s), fiche(s) monophasées et câbles dans la limite de 10 mètres), disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel.

Le remplacement du matériel se fera au moyen de pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation électrique intérieure du Client.

6.3 Rédaction d'un bulletin d'intervention

L'Intervention donnera lieu à la rédaction d'un bulletin d'intervention signé obligatoirement par le Client à qui un exemplaire sera remis. L'Intervention débute à compter de l'heure d'arrivée de l'Électricien chez le Client. Le bulletin d'intervention comportera impérativement l'heure d'arrivée de l'Électricien et la durée d'intervention, le diagnostic de la panne, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les pièces défectueuses éventuellement remplacées.

6.4 Facturation au Client

A la fin de chaque Intervention, l'Électricien facture au Client les éventuels suppléments de prix qui ne sont pas compris dans le prix du service **Dépannage électricité**. Le Client s'acquiesce de la facture auprès de l'Électricien.

6.5 Garantie contractuelle

ÉS accorde au Client une garantie contractuelle d'un mois – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention et ce, uniquement pour les prestations effectuées dans le cadre du Contrat.

ARTICLE 7 : ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client s'engage à être présent sur le Lieu d'intervention lors de l'arrivée de l'Électricien. En cas d'absence, ÉS se réserve le droit de facturer une somme forfaitaire de 50 euros pour dédommagement du déplacement sans suite occasionné.

ARTICLE 8 : ENGAGEMENTS D'ÉS

ÉS est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du service **Dépannage électricité**.

Lorsque la responsabilité d'ÉS est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices financiers et les pertes de données.

La responsabilité d'ÉS ne saurait notamment être engagée dans les cas suivants :

- non-respect par le Client de ses obligations ;
 - mauvaise utilisation par le Client du service **Dépannage électricité** ;
 - mauvais fonctionnement de la ligne téléphonique du Client lorsque ce dernier tente de joindre le service d'assistance téléphonique prévu dans le cadre du Contrat ;
 - non-conformité de l'Installation électrique intérieure aux normes en vigueur ;
 - en cas de défaut de dispositif de protection ou de protection inefficace contre les risques de surtension ;
 - en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.
- En tout état de cause, ÉS reste étrangère à tout litige qui peut opposer le Client à des tiers à l'occasion du Contrat.

ARTICLE 9 : DÉMÉNAGEMENT DU CLIENT

Le déménagement du Client entraîne la résiliation automatique et de plein droit du Contrat. Dans ce cas, le Client s'engage à prévenir ÉS sans délai et par tout moyen. Si le Client souhaite continuer à bénéficier du service **Dépannage électricité**, il doit procéder à une nouvelle souscription.

ARTICLE 10 : RÉSILIATION

10.1 Résiliation par le Client

Le Contrat peut être résilié par le Client à tout moment par courrier simple adressé à ÉS Énergies Strasbourg - Direction Ventes aux particuliers - 67953 Strasbourg cedex 9.

Le Contrat prendra fin dès la réception du courrier par ÉS.

10.2 Résiliation par ÉS

ÉS peut résilier à tout moment et de plein droit le Contrat, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- fausse déclaration du Client concernant le Contrat ;
- manquement du Client à un quelconque de ses engagements au titre du Contrat, retard et/ou non paiement du prix après mise en demeure adressée par courrier et restée sans effet pendant un délai de 15 jours ;
- décès du Client sauf si les ayant-droits désirent le poursuivre en tant que garants des sommes dues au titre du Contrat jusqu'à sa résiliation ;
- force majeure telle qu'habituellement reconnue par la jurisprudence ;
- décision administrative ou juridictionnelle d'arrêter le service **Dépannage électricité** ;
- interventions répétées pour la même cause, signalée par l'Électricien et non réparée par le Client notamment dans les cas suivants :
 - s'il s'avère, lors d'une Intervention, que l'Installation électrique intérieure du Client n'est pas raccordée à un réseau de terre ou à une prise de terre, ou n'est pas conforme aux normes en vigueur et/ou en mauvais état d'entretien,
 - en cas de non-conformité de l'Installation électrique intérieure aux normes de sécurité relatives à la protection contre les courts-circuits (absence de fusibles ou d'un disjoncteur) et les fuites de courant (absence d'un disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel).

En cas de résiliation, les sommes dues par le Client sont exigibles à la date d'émission de la prochaine facture.

ARTICLE 11 : MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

ÉS informera par écrit le Client de toute modification aux présentes conditions générales moyennant un préavis d'un mois. Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant ÉS de sa volonté de résiliation conformément aux modalités de résiliation figurant à l'article 10.1 des présentes conditions générales. A défaut de réception par ÉS de celle-ci dans un délai de 30 jours à compter de la date de communication des modifications, le Client est réputé les avoir acceptées sans restriction ni réserve.

ARTICLE 12 : INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

ÉS prend les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité

et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les informations nominatives relatives au Client recueillies par ÉS dans le cadre de sa souscription au service **Dépannage électricité** sont nécessaires à l'exécution par ÉS du service. Elles sont susceptibles de faire l'objet d'un traitement informatisé par ÉS. Conformément à la loi susvisée, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, ainsi qu'un droit d'opposition à l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale. Le Client peut exercer ses droits en adressant un courrier accompagné d'un justificatif d'identité à ÉS Énergies Strasbourg – Direction ventes aux Particuliers - 37 rue du Marais Vert - 67953 Strasbourg Cedex 9.

ARTICLE 13 : RÉCLAMATION - LITIGE

En cas de réclamation, le Client pourra s'adresser à ÉS Énergies Strasbourg - Direction Ventes aux particuliers - 67953 Strasbourg cedex 9.

En cas de différend qui n'aurait pu être réglé à l'amiable, celui-ci est soumis au tribunal compétent, le droit applicable étant le droit français.