

Conditions Générales

Article 1 - Objet du contrat

Le présent document constitue les Conditions Générales au service d'assistance dépannage à domicile EEC et définit le fonctionnement des différents produits proposés au Client.

Deux produits sont proposés au Client :

- Dépannage Electricité
- Dépannage Electricité et Plomberie

Les conditions particulières personnalisent le contrat en fonction de la situation personnelle du Client (d'après les renseignements fournis par contrat basse tension d'abonnement électrique) et définit le produit choisi par le Client. Les conditions particulières figurent dans un document séparé.

Le Service d'assistance dépannage à domicile consiste, en cas d'Incident sur l'Installation Electrique, et/ou de Plomberie du Client :

- à effectuer par téléphone un diagnostic préliminaire,
- à organiser si nécessaire une Intervention de dépannage au Local du Client par un Prestataire
- à prendre en charge les frais de déplacement, les frais de main-d'œuvre et les pièces dans les conditions et limites précisées ci-après.

Article 2 - Définitions

Client : personne physique ou morale, occupant un Local, à usage d'habitation ou à usage professionnel, pour lequel il a souscrit un contrat d'abonnement d'électricité d'une puissance inférieure ou égale à 10 kVA dans la zone de couverture.

Les Clients n'étant pas Client chez le concessionnaire EEC ne pourront bénéficier de ce service.

Engorgement : Toute obstruction totale de l'évacuation des eaux usées présentant à court terme des risques évidents pour le Local.

Fuite d'eau : Tout écoulement d'eau à débit constant résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure indépendante du Client et présentant à court terme des risques évidents pour le Local. Il doit pouvoir être constaté visuellement.

Incident : Panne Electrique et/ou Fuite d'Eau et/ou Engorgement résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause indépendante survenue sur l'Installation Electrique ou sur l'Installation de Plomberie du Client.

Installation de plomberie : les canalisations d'eau se situant dans les limites Local jusqu'au raccordement au réseau collectif d'évacuation.

Installation électrique : installation électrique intérieure du Client est située dans le Local du Client et est destinée à un usage privé.

Le point limite de l'installation électrique intérieure du Client où le Service d'assistance dépannage à domicile EEC est assuré se trouve aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement. Le tableau de comptage où sont installées les coupes circuits, compteur et disjoncteur sont sous la responsabilité d'EEC et ne doivent faire l'objet d'aucune intervention de la part du Prestataire sous peine d'amende et de pénalité.

En aucun cas les appareils sous scellés par le concessionnaire ne doivent être déplombés sans l'autorisation d'EEC sous peine de pénalité.

Local : adresse indiquée par le Client sur les conditions particulières du service D'assistance dépannage à domicile EEC L'adresse indiquée doit obligatoirement être située dans la Zone de couverture et être accessible.

N'est pas considérée comme un Local, toute partie commune d'immeubles, branchement de chantier ou provisoire ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

Chaque adhésion ne peut concerner qu'un unique Local correspondant à un contrat d'abonnement d'électricité.

Panne d'électricité : Une Panne d'électricité correspond à un dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure provoquant une interruption de fourniture en électricité.

La qualification de la Panne chez le Client relève de la seule compétence d'EEC.

Prestataire : Professionnel intervenant dans le domaine de l'électricité ou de la plomberie auquel EEC fait appel pour intervenir en cas d'Incident

L'intervention ne consiste pas à réaliser des travaux d'entretien ou des réparations définitives.

Zone de couverture : couvre les communes de Nouméa, Mont-Dore et Dumbéa dont EEC est concessionnaire de distribution d'énergie électrique.

Article 3 - Durée du contrat, date d'effet et délai de carence

L'adhésion au service d'assistance dépannage à domicile EEC est conclue pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de souscription. Elle se renouvelle ensuite tacitement par période successive de 2 ans, sauf en cas

de résiliation effectuée dans les cas prévus à l'article 12.

La date de souscription correspond à est la date de signature des conditions particulières.

Le service d'assistance dépannage à domicile EEC quelque soit les options choisies, prend effet à l'expiration du Délai de carence de 30 jours à compter de la date de souscription.

Article 4 - Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de 15 jours francs à compter de l'adhésion pour exercer son droit de renonciation.

Article 5 - Prix

Le prix forfaitaire du service d'assistance dépannage à domicile EEC varie en fonction du produit choisi.

Le prix est indiqué dans les conditions particulières et pourra être révisé dans les conditions prévues à l'article 14.

Un récapitulatif global annuel sera remis au Client lors de la souscription sur les conditions particulières,

En cas de résiliation dans les conditions de l'article 12 tout mois commencé est dû dans son intégralité.

Article 6 - Conditions de paiement

6.1 Facturation et paiement

Pour le Client titulaire d'un abonnement d'électricité EEC classique (hors compteur Kiwatt) : la facturation s'effectuera simultanément avec la fréquence des factures d'énergie. Les conditions de règlement et les modalités de paiement sont identiques à celles prévues pour le contrat de fourniture d'énergie du Client.

Les factures sont majorées des taxes et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

6.2 Le défaut de paiement

A défaut de paiement intégral du service ou des mensualités, les sommes restant dues seront soumises aux mêmes conditions de relance et de pénalités que la facture EEC.

Conformément à l'article 12.2, EEC pourra résilier l'adhésion à ce service de plein droit.

Article 8 - Accès au Service d'assistance dépannage à domicile EEC

EEC met en place un accès téléphonique unique au service d'assistance dépannage à domicile 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Pour bénéficier du service le Client devra appeler le numéro suivant : 46 36 36 (coût d'un appel local)

Article 9 Exclusions

Sont exclues du périmètre d'intervention du Dépannage Electricité :

- toute perte ou dommage découlant de la coupure ou d'une interruption de l'alimentation publique en électricité
- la maintenance normale de l'Installation Electrique qui incombe au Client, c'est-à-dire le remplacement des ampoules, appareils décoratifs et objets situés dans les limites d'Intervention ;
- les travaux de réparation, de renouvellement ou de mise en conformité de l'ensemble de l'Installation Electrique,
- les Installations ayant provoqué un déclenchement du disjoncteur suite à l'insuffisance de la puissance souscrite ;
- les parties communes des immeubles ;
- les installations n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par COTSUEL et notamment les installations provisoire ou de chantier;
- les interruptions de fournitures d'électricité consécutives à un non – paiement

Sont exclus du périmètre d'intervention du Dépannage Plomberie :

- Les fuites d'eau ou engorgement sur les installations intérieures de plomberie 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, canalisations noyées dans une dalle ou un plancher, faux plafonds, cloisons)

- Toute intervention sur piscine, système d'arrosage et de drainage
- Une fuite ou engorgement sur le réseau extérieur au Local (eaux pluviales, eaux usées)
- Les fuites ou engorgement sur les fosses septiques et bacs à graisse, les systèmes d'épandage d'eaux usées, les drainages, les puisards, les réseaux d'évacuation des eaux pluviales, les gouttières, les châteaux, les descentes,
- Les fuites ou engorgement sur les joints situés sur les parties communes d'immeuble ou situés en partie privative qui sont du ressort d'une copropriété, ainsi que les installations faisant partie du domaine public
- Les fuites d'eau sur les appareillages sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, évier, WC, etc.)
- Toute interventions sur les corps de chauffe (radiateurs), pompes à chaleur, chauffage solaires, les climatiseurs (circuit d'évacuation des condensas)
- Intervention et remplacement de la robinetterie et flexibles d'appareillage sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, etc.) et remplacement des joints d'étanchéité
- La recherche de fuite pour une fuite d'eau sans écoulement visible
- Toute intervention sur les systèmes de climatisations, les pompes, les réducteurs de pressions et les détendeurs, des adoucisseurs d'eau
- Toute intervention sur les éléments situés en aval du robinet de puisage, les circuits d'arrosage toute intervention sur les compteurs d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située avant le compteur d'eau (domaine public)

Outre les exclusions ci-dessus et citées dans l'ensemble des présentes conditions sont exclues de façon générale :

- les Installations 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 ;

- un Incident provoqué intentionnellement par le Client ;
- un Incident causé par un évènement naturel ou couvert par l'assurance construction obligatoire.
- En cas de force majeure,
- En cas de période cyclonique,
- En cas de grève, incendie, orage, inondation, fait d'un tiers, évènement entraînant un nombre d'appels plus élevé que la normale, qui aurait empêché le diagnostic téléphonique et l'intervention.

Dans tous ces cas, EEC ne pourra en être tenu responsable.

Article 10 – Descriptif du Dépannage Electrique

10.1 Périmètre d'intervention

Sont couverts les Pannes d'Electricités survenus sur l'Installation Electrique au Local du Client

10.2 Plafond d'Intervention

- Les frais de déplacement d'un Prestataire dans la zone de couverture.
- Une (1) heure de main d'œuvre du Prestataire
- La prise en charge des éventuels frais de remplacement des pièces, listées au 10.6 pour un montant maximum de 5.000 F XPF HT

10.3 Télédépannage

EEC reçoit l'appel du Client et vérifie que l'Incident décrit entre dans le périmètre d'intervention. Si tel est le cas, un Prestataire est contacté par EEC pour rappeler le Client.

Le Prestataire procède à un diagnostic par téléphone sur la base des informations recueillies auprès du Client et vérifie que l'Incident décrit entre dans le périmètre d'intervention du service d'assistance dépannage à domicile EEC option Dépannage Electrique.

Le Prestataire guide le Client pour tenter de rétablir l'électricité, ou à défaut d'isoler le secteur de la Panne.

10.4 Programmation d'une intervention

Si le télédépannage est infructueux, une intervention est programmée au Local du Client dans un délai de trois (3) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique.

Le Client s'engage à être présent dans le Local lors de l'arrivée du Prestataire et pendant toute la durée de l'intervention.

10.5 Déroulement de l'intervention

Le Prestataire procède :

- à un examen visuel de l'installation électrique intérieure, du tableau de distribution électrique, des interrupteurs et des prises et vérifie si le défaut est apparent ou s'il peut être localisé visuellement.
- à la recherche de la Panne d'électricité
- à la vérification et isolement des appareils d'électriques du Client

Le Prestataire vérifiera que la Panne d'électricité détectée entre dans le périmètre d'intervention et les montants évalués sont pris en charge dans la limite du Plafond d'intervention.

Dans le cas contraire le prestataire informera le client du dépassement et pourra être proposé un devis pour une intervention ou des pièces hors Plafond d'intervention. Le cas échéant le Client s'acquittera directement de cette facture auprès du Prestataire.

Lors de l'Intervention, Le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage dans le Local du Client.

S'il s'avère que l'état général de l'installation ne peut assurer une sécurité satisfaisante en matière de risque pour les personnes ou les biens, ou en cas de Panne électrique hors du périmètre d'intervention, Le Prestataire peut limiter son intervention et mettre tout ou une partie de l'installation hors service de façon provisoire.

10.6 Remplacement de pièces défectueuses

Si le défaut provient d'une pièce défectueuse le Prestataire procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, dans la limite du Plafond d'Intervention.

Les pièces pouvant être remplacées dans le cadre du Dépannage Electrique sont les suivantes :

- Les interrupteurs de commande simple ou double, avec ou sans va-et-vient (gamme à définir)
- Prise de courant murale monophasé 16A 2P Ph+N+T, ou triphasé 5P 16A 3Ph+N+T
- Cartouche Fusible calibre 2A à 32A (calibre selon celui du matériel défectueux à remplacer)
- Portes Fusibles unipolaire+N calibre 10A à 32A (calibre selon celui du matériel défectueux à remplacer)
- Disjoncteurs divisionnaires 2 Pôles ou 5 Pôles gamme 16 à 63A (calibre selon celui du matériel défectueux à remplacer)
- Interrupteurs différentiels 2 Pôles ou 5 Pôles gamme 16 à 63A (calibre selon celui du matériel défectueux à remplacer)

Le remplacement se fera au moyen de pièces de gamme standard et aux normes françaises (NF) disponibles au moment de l'intervention et compatibles avec l'installation du Client.

10.7 Bon d'intervention

L'intervention donnera lieu à un bon d'intervention signé obligatoirement par le Client et le Prestataire. Un exemplaire sera remis au Client.

L'intervention de dépannage débute à compter de l'heure d'arrivée du Prestataire chez le Client. Le bon d'intervention comportera l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, la durée d'intervention, le diagnostic de la Panne d'électricité, les prestations effectuées dans le cadre de l'intervention de Dépannage Electrique et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Panne électrique hors du périmètre d'Intervention, les motifs du refus d'intervention.

Article 11 – Descriptif du Dépannage Plomberie

11.1 Périmètre d'intervention

Sont couverts les Fuites d'eau et les Engorgements survenus sur l'Installation de plomberie au Local du Client et notamment :

- Fuite d'eau ou engorgement sur les canalisations intérieures d'alimentation et les joints situés sur ces canalisations jusqu'aux raccords des appareils sanitaires et électroménagers du Local ;
- Fuite d'eau ou engorgement sur les canalisations intérieures d'évacuation et les joints situés sur ces canalisations, fuite ou engorgement sur la canalisation de trop plein percé de baignoire, lavabo bidet, et évier et fuite ou engorgement sur le siphon PVC ou métal ;
- Fuite d'eau sur un ballon d'eau chaude électrique percé (prise en charge de la vidange uniquement), fuite sur le groupe de sécurité d'un ballon d'eau chaude électrique ;
- Sanitaires : Fuite d'eau sur le joint de sortie de cuvette des WC, fuite sur le robinet d'arrêt de la chasse d'eau ;
- Raccordement des appareils à effet d'eau (lave vaisselle, lave linge) : fuite d'eau sur joint et robinet de l'appareil à effet d'eau.

11.2 Plafond d'intervention

- Les frais de déplacement d'un Prestataire dans la zone de couverture.
- Une (1) heure de main d'œuvre du Prestataire
- La prise en charge des éventuels frais de remplacement des pièces, listées au 11.6 pour un montant maximum de 5.000 F CFP HT

11.3 Télédépannage

EEC reçoit l'appel du Client et vérifie que l'Incident décrit entre dans le Périmètre d'intervention. Si tel est le cas, un Prestataire est contacté par EEC pour

rappeler le Client. Le Prestataire procède à un diagnostic par téléphone sur la base des informations recueillies auprès du Client et vérifie que l'Incident décrit entre dans le périmètre d'intervention du service D'assistance dépannage à domicile EEC.

Le Prestataire guide le Client pour tenter de déterminer la nature de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement ou, à défaut, identifier le secteur de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement.

11.3 Programmation d'une intervention

Si le télédépannage est infructueux, une intervention est programmée au Local du Client dans un délai de trois (3) heures à compter de la fin de la conversation téléphonique.

Le Client s'engage à être présent dans le Local lors de l'arrivée du Prestataire et pendant toute la durée de l'intervention.

11.4 Déroulement de l'intervention

Le Prestataire procède :

- à un examen visuel de l'installation de Plomberie
- à la recherche de l'origine de la Fuite d'Eau ou de l'Engorgement

Le Prestataire vérifiera que la Fuite d'Eau ou l'Engorgement détectée entre dans le périmètre d'intervention et que les montants évalués sont pris en charge dans la limite du Plafond d'intervention.

Dans le cas contraire le Prestataire informera le client du dépassement et pourra être proposé un devis pour une intervention ou des pièces hors Plafond d'intervention. Le cas échéant le Client s'acquittera directement de cette facture auprès du Prestataire.

Lors de l'Intervention, le Prestataire détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage dans le Local du Client.

S'il s'avère que l'état général de l'Installation de Plomberie ne peut assurer une sécurité satisfaisante en matière de risque pour les personnes ou les biens, ou ne lui permet pas de procéder à l'Intervention en toute

sécurité, le Prestataire peut limiter son intervention et mettre tout ou une partie de l'installation hors service de façon provisoire.

11.5 Remplacement de pièces défectueuses

Si le défaut provient d'une pièce défectueuse le Prestataire procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, dans la limite du Plafond d'Intervention.

Les pièces pouvant être remplacées dans le cadre du Dépannage Plomberie sont les suivantes :

- Robinets d'arrêts
- Raccord tés et joints
- Joint de sortie de cuvette de WC
- Joint de chasse d'eau
- Joint de raccordement aux appareils ménagers à effet d'eau (lave vaisselle, lave linge)
- Robinets d'arrêt des appareils ménagers à effet d'eau (lave linge, lave vaisselle)
- Robinet intérieur d'alimentation générale
- Robinet d'arrêt de chasse d'eau de WC
- Tuyau de canalisation intérieure d'alimentation et d'évacuation d'eau
- Siphon PVC ou métal
- Tuyau de canalisation de trop plein de baignoire, de lavabo, de bidet et d'évier
- Groupe de sécurité des ballons d'eau chaude

Le remplacement se fera au moyen de pièces de gamme standard et aux normes françaises (NF) disponibles au moment de l'intervention et compatibles avec l'installation du Client.

10.6 Bon d'intervention

L'intervention donnera lieu à un bon d'intervention signé obligatoirement par le Client et le Prestataire. Un exemplaire sera remis au Client.

L'intervention de dépannage débute à compter de l'heure d'arrivée du Prestataire chez le Client. Le bon d'intervention comportera l'heure d'arrivée et de départ du Prestataire, la durée d'intervention, le diagnostic de la Fuite d'eau ou de l'Engorgement, les

prestations effectuées dans le cadre de l'intervention de Dépannage Plomberie et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Fuite d'eau ou d'Engorgement hors du périmètre d'intervention, les motifs du refus d'intervention.

Article 12 – Résiliation

12.1 Résiliation par le Client

A l'issue de la deuxième année d'adhésion au service d'assistance dépannage à domicile EEC, le Client peut à tout moment et sans pénalité, résilier son contrat par simple demande écrite à EEC (le cachet de l'OPT faisant fois) ou en effectuant sa demande sur le site internet « www.eec-engie.nc ».

Par exception, le Client peut à tout moment pendant la première année résilier son adhésion dans les cas suivants :

- Déménagement
- Non-acceptation d'une modification des conditions d'adhésion ou de prix, telle que définie dans l'article 14

12.2 Résiliation par EEC

EEC s'engage à ne pas résilier l'adhésion pendant les deux premières années d'exécution. En revanche, EEC pourra résilier, par lettre adressée au Client, l'adhésion à l'échéance des deux premières années contractuelles et au-delà à tout moment.

Par exception à l'alinéa précédent, EEC pourra résilier à tout moment dans les cas suivants :

- Non respect par le Client de ses obligations
- En cas de mise en redressement ou liquidation judiciaire du Client
- Interventions répétées pour la même cause, signalée par Le Prestataire mandaté et non réparée par le Client notamment l'installation du Client n'est pas raccordée à un réseau de terre, n'est pas conforme aux normes en vigueur et/ou en mauvais état d'entretien

- Non-conformité de l'installation aux normes de sécurité relatives à la protection contre les courts circuits (absence de fusibles ou de disjoncteur) et les fuites de courant (absence de disjoncteurs différentiels ou d'interrupteurs différentiels)
- Absence de COTSUEL
- Déménagement du Client hors zone de couverture
- Non-paiement de la mensualité malgré les rappels et mise en demeure par EEC
- Non-acceptation par le Client d'une modification des conditions d'adhésion ou de prix, telle que définie dans l'article 12,
- En cas de décès du Client, ses ayants droit doivent en informer par écrit EEC. Le service cesse alors à la date du décès du Client, la mensualité du mois en cours restant due.

La résiliation prend effet à la prochaine échéance mensuelle.

Dans tous les cas, le Client reste redevable de l'échéance en cours jusqu'à la date d'effet de résiliation.

Article 13 - Modification du Produits

Le Client peut à tout moment et sans pénalité, modifier ses produits par demande écrite à EEC (le cachet de l'OPT faisant fois) ou en effectuant sa demande sur le site internet « www.eec-engie.nc ».

La modification prend effet à la prochaine échéance mensuelle.

Dans tous les cas, le Client reste redevable de l'échéance en cours jusqu'à la date d'effet de la modification.

Article 14 - Modification des conditions générale et de prix

EEC informera par écrit le Client de toute modification, concernant le prix et/ou les présentes conditions d'adhésion, moyennant un préavis de 30 jours, avant son entrée en vigueur. En cas de refus, le Client peut résilier son adhésion dans les conditions sus citées.

Article 15 – Accès aux informations

EEC prend les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel 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 recueillies dans le cadre de l'adhésion ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier du Service d'assistance dépannage à domicile EEC. Ces informations seront utilisées par EEC dans le cadre du service et de la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement), et le cas échéant, à des fins de prospection commerciale.

Conformément à la loi précitée, le Client dispose sur les informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par EEC de ces informations à des fins de prospection commerciale,
- d'un droit d'accès et de rectification.

Pour exercer ces droits, le Client, justifiant de son identité, adresse un courrier au Service Clients dont les coordonnées figurent sur sa facture.

Article 16 – Règlement des Litiges

Le présent contrat est soumis au droit applicable en Nouvelle-Calédonie.

En cas de contestation relative à l'exécution du présent contrat le Client pourra adresser une réclamation orale ou écrite au service réclamation d'EEC.

Le Client peut à tout moment saisir les tribunaux compétents de Nouméa.