



## FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL

Fournie préalablement à la souscription au contrat d'assurance  
n°0803822 « Sérénité Electrique – Gaz » &  
« Pack Sérénité option Electricité - Gaz- Plomberie »  
(Articles L 521-4 du Code des assurances)

Client Particuliers

• Puissance électrique ≤ à 36 kVA

Pour améliorer la protection de votre habitation contre les risques de fuite d'eau et de dysfonctionnement de vos installations d'électricité, de gaz ou de plomberie, vous souhaitez vous protéger et bénéficier, selon la formule souscrite, d'une aide immédiate visant à rétablir la fourniture en électricité, en gaz ou en eau.

Au regard des informations que vous nous avez communiquées concernant vos souhaits en matière d'assistance, le contrat « Sérénité Electrique - Gaz » n°080382201 ou « Pack Sérénité Option Electricité - Gaz-Plomberie » n°080382202 souscrit auprès d'AXA Partners, nous semble constituer une solution adaptée à vos besoins.

Nous vous invitons à lire la présente Fiche d'information Conseil ainsi que les Conditions Générales. Elles précisent les droits et obligations des parties et répondent aux questions éventuelles que vous pouvez vous poser.

### 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 ou d'électricité auprès de GEG et qui souhaite souscrire au « Sérénité Electrique - Gaz » n°080382201 ou « Pack Sérénité Option Electricité - Gaz - Plomberie » n°080382202.

### QUELS SONT LES ACTEURS DE VOTRE CONTRAT ?

Le Contrat « Sérénité Electrique - Gaz » n°080382201 ou « Pack Sérénité Option Electricité - Gaz-Plomberie » n°080382202 est assuré par AXA Partners, dénomination utilisée par **INTER PARTNER Assistance**, 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 (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 immatriculée au registre des intermédiaires d'assurance ([www.orias.fr](http://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](http://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](http://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 les activités de la succursale d'INTER PARTNER Assistance (AXA Partners) sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution sise 4 Place Budapest – CS 92459 – 75436 Paris cedex 09.

SPB ne détient aucune participation directe ou indirecte d'une compagnie d'assurance. Aucune entreprise d'assurance ne détient de participation directe ou indirecte dans la société SPB. SPB exerce comme courtier en assurance conformément aux dispositions de l'article L521-2, II b du Code des assurances. Les noms des entreprises d'assurance avec lesquelles SPB travaille sont disponibles à l'adresse suivante : <https://assurances.spb.eu/partenaires-assureurs/>.

SPB est rémunéré sous forme de commissions.

### PLURALITE D'ASSURANCES

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](mailto:info@geg.fr), accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le contrat « Pack Sérénité Option Electricité - Gaz-Plomberie » n°080382202 ou « Sérénité Electrique - Gaz » n°080382201.

\* 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 10.3 des Conditions Générales du Contrat.

### PRIME

Le Souscripteur s'engage à payer la prime d'assurance afférente aux garanties du présent Contrat. La prime d'assurance dont le montant est précisé dans les Conditions Particulières est réglée en fonction des modalités de paiement prévues sur votre facture d'énergie.

### DUREE DES GARANTIES

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 chaque année, sauf cessation dans l'un des cas prévus à l'article 8.5 du Contrat.

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.

### DATE D'EFFET DES GARANTIES

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.

## RECLAMATION ET MEDIATION

*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 disponible à l'adresse suivante : <https://particuliers.geg.fr/175-reclamation.htm>*
- *nous adresser un mail à l'adresse suivante : [info@geg.fr](mailto: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/ou 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](http://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](http://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](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf)*