



> Si votre matériel n'est pas réparable et que vous le remplacez par un appareil identique.

Une attestation de votre réparateur vous sera réclamée dans le cas présent. Conservez le matériel endommagé jusqu'à l'indemnisation de votre dossier. Il pourra en effet faire l'objet d'une expertise à l'indemnisation de notre assureur.

> Comment sont estimés vos dommages ?

- Un forfait de vétusté est appliqué.
- Les frais de réparation ne font l'objet d'aucun abattement.
- Seuls les frais directs (réparations, remplacements,...) peuvent faire l'objet d'une prise en charge suite à un sinistre lié à la qualité de la fourniture. Nous vous recommandons donc de protéger vos appareils électriques sensibles des risques liés à une perturbation de la fourniture par des outils adaptés (onduleurs, groupes électrique de secours,...).

> Ce qui n'est pas pris en charge.

EDT ne prend pas en charge les dommages matériels causés aux appareils électriques, électroménagers et électroniques lorsque ces dommages résultent d'un événement externe ou météorologique (foudre, incendie, etc...).

Les motifs de non recevabilité d'une réclamation peuvent être :

- Une demande d'un tiers sans attestation fournie par le titulaire du contrat ;
- Une déclaration trop tardive ;
- Cas de non prise en charge : éléments naturels, incident causé par un tiers.



Electricité De Tahiti
BP 8021 - 98702 Faa'a

EDT infos Conseils : (689) 40 86 77 86 - Fax (689) 40 83 12 97
Email : clienteledt@edt.engie.com - Site web : www.edt.pf

Réclamation liée à
la qualité de
la fourniture d'énergie

RECLAMATION LIEE A LA QUALITE DE LA FOURNITURE D'ENERGIE

Vous pensez que votre équipement électrique a été endommagé suite à un incident électrique lié à la qualité de la fourniture EDT : variation de tension, coupure de courant, etc...



Que faire en cas de sinistre ?

> **Etablir une déclaration dans les 15 jours ouvrés qui suivent la date de l'incident.**

Au-delà de cette date les dossiers ne seront pas pris en considération.

• Par téléphone :

EDT infos Conseils : (689) 40 86 77 86
du lundi au jeudi de 07h00 à 15h00
vendredi de 07h00 à 14h00

• En agence EDT

• Par courrier :

Veillez adresser votre courrier à l'attention du :

Direction de la Clientèle
BP 8021 - 98702 Faa'a
Email : clientele@edt.engie.com
Fax : 40 83 12 97

> **Fournir les informations suivantes nécessaires à la réalisation de notre enquête.**

- Vos coordonnées comme titulaire du contrat d'abonnement (n° de contrat, référence technique) ;
- Adresse postale et numéro de téléphone ;
- La date et l'heure de l'incident ;
- Les circonstances de l'incident ;
- Les conséquences de l'incident : liste des appareils endommagés.

Votre déclaration est enregistrée, un courrier d'information de votre réclamation est envoyé par voie postale dans un délai de 15 jours .



En cas d'indemnisation :

EDT instruit votre dossier auprès de sa compagnie d'assurance, chargée d'évaluer votre dédommagement. Un dossier complet vous assurera un dédommagement rapide.

Nous précisons que seul le titulaire du contrat d'abonnement EDT peut prétendre à une demande d'indemnisation.

> **Pour permettre d'évaluer le montant de votre dédommagement :**

Les pièces suivantes devront être remises à notre assurance :

- Votre courrier d'information et votre courrier de prise en charge ;
- Copie de la ou les facture(s) d'achat(s) du ou des appareil(s) endommagé(s) ;
- La (ou les) facture(s), ou le(s) devis de réparation ;
- Une facture pro-forma d'un appareil identique à votre appareil endommagé. En cas d'impossibilité, un certificat de non réparation.