

ASSURANCE ENERGIE

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : FRAGONARD ASSURANCES - Entreprise d'assurance française

Produit : Option Sérénité

Ce document présente un résumé des principales garanties et exclusions du contrat. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Le produit d'assurance « Option Sérénité » est un contrat d'assurance mensuel à tacite reconduction qui permet au titulaire personne physique d'un contrat de fourniture de gaz naturel auprès de TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après « TotalEnergies »), de bénéficier de prestations d'assistance dépannage en cas de panne d'électricité survenue sur l'installation électrique intérieure, de panne (ou défaillance) sur l'installation en gaz naturel ou de la chaudière.



Qu'est-ce qui est assuré ?

En cas de panne d'électricité survenant sur l'installation électrique intérieure ou de panne (ou défaillance) sur l'installation en gaz naturel ou de la chaudière

- ✓ Diagnostic préliminaire par téléphone
- ✓ Intervention d'un professionnel qualifié et agréé dans un délai de 3h pour les agglomérations de plus de 100 000 habitants et de 4h pour le reste du territoire
- ✓ Contrôle des devis incluant, le cas échéant, la prise de contact avec l'auteur du devis et une tentative de renégociation du tarif.
- ✓ Prise en charge du coût du dépannage de l'installation électrique, de l'installation de gaz ou de la chaudière (plafond : 200€ par intervention)

Les garanties précédées d'une coche (✓) sont systématiquement prévues au contrat



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les personnes morales
- ✗ Les personnes n'ayant pas adhéré à « l'Option Sérénité »
- ✗ Les personnes non titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel souscrit auprès de TotalEnergies
- ✗ Les appareils et équipements branchés sur l'installation électrique
- ✗ Les pannes ou défaillances résultant d'un dysfonctionnement du réseau de distribution d'électricité relevant d'Enedis
- ✗ Les appareils des installations de gaz
- ✗ Les installations électriques non conformes avec les normes réglementaires en vigueur



Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

- ! Les pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle
- ! Les pannes causées ou provoquées intentionnellement par le bénéficiaire
- ! Les conséquences des orages, de la foudre, des tempêtes, du feu ou d'une explosion
- ! Les problèmes sur les installations et les chaudières à usage collectif
- ! Les parties de l'installation enterrées et/ou encastrées
- ! Les pannes de gaz et chaudière, dues à un dommage électrique
- ! Les demandes d'intervention se rapportant à une opération d'entretien de la chaudière, de l'installation d'eau chaude ou de l'installation de gaz
- ! Les travaux de mise en conformité de tout ou partie de l'installation électrique intérieure, en conséquence de modifications apportées à la législation ou aux directives relatives à la santé et à la sécurité
- ! La réparation des appareils électriques, électroniques ou électroménagers
- ! Le remplacement de prises ou d'interrupteurs de commande n'ayant pas provoqué le déclenchement du disjoncteur



Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ La garantie couvre l'installation située à l'adresse mentionnée sur le contrat de fourniture d'énergie conclu avec TotalEnergies, en France Métropolitaine hors Corse.



Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie :

■ A la souscription du contrat

Déclarer le risque à assurer en toute bonne foi afin de permettre à l'assureur d'apprécier les risques qu'il prend en charge.
Payer la prime indiquée lors de la souscription du contrat.

■ En cours de contrat

Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge ou d'en créer de nouveaux.

■ En cas de sinistre

Déclarer tout sinistre de nature à mettre en œuvre l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tout document utile à l'appréciation du sinistre.

Informez l'assureur des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que de tout remboursement reçu au titre d'un sinistre.



Quand et comment effectuer les paiements ?

Les primes sont payables mensuellement et d'avance, concomitamment au paiement de l'abonnement au contrat de fourniture d'énergie, auprès de TotalEnergies.

Les conditions et modalités de paiement sont définies dans le contrat de fourniture d'énergie souscrit auprès de TotalEnergies.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

La couverture commence à la date figurant dans le courrier ou l'email envoyé par TotalEnergies.

La garantie est accordée pour une durée d'un mois, tacitement reconductible par période d'un mois.



Comment puis-je résilier le contrat ?

Le contrat peut être résilié chaque mois par courrier électronique à l'adresse service.client@totalenergies.fr, en remplissant le formulaire de contact sur le site internet <https://www.totalenergies.fr/particuliers> ou par courrier écrit à l'adresse TotalEnergies - Service Clientèle - TSA 21519 - 75 901 PARIS CEDEX 15 :

- Chaque mois, moyennant un préavis de 10 jours. La résiliation est effective à l'issue du mois d'abonnement payé d'avance par l'assuré.
- En résiliant le contrat de fourniture d'énergie attaché. La résiliation est effective au jour de la résiliation du contrat de fourniture d'énergie.