

Notice d'information – « Option Assistance Pro Gaz 24h/24 »

Compte tenu du type de service que le Client vient d'acheter et des informations qu'il a communiquées à TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après « **TotalEnergies** »), TotalEnergies lui recommande l'adhésion à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

Ce contrat se compose des Conditions Générales présentées ci-après, complétées par le bulletin d'adhésion du Client qui lui a été remis lors de sa souscription.

TotalEnergies l'invite à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions Générales. Elles précisent les droits et obligations du Client et ceux de l'Assisteur et répondent aux questions éventuelles qu'il peut se poser.

Qui est l'Assisteur ?

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 €-479 065 351 RCS Paris - Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 Place de Budapest – CS 92450 – 75436 Paris Cedex 09.

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP FRANCE SAS, Société anonyme par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny-Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen. Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>, ci-après dénommée sous le nom commercial « MONDIAL ASSISTANCE ».

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 souscrit auprès de TotalEnergies et qui a adhéré à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

Quelles sont les conditions pour bénéficier de ce contrat ?

Le Client doit avoir :

- son Domicile en France métropolitaine, **hors Corse**,
- souscrit un contrat de gaz auprès de TotalEnergies.

Quelle est la date d'effet et la durée de votre contrat ?

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » prennent effet, selon le cas :

- A la Date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de TotalEnergies, telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de fourniture de gaz applicables au Client, en cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité et de gaz de TotalEnergies et de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 »
- Dans un délai maximal de deux (2) mois si le Client adhère à l'Option Sérénité postérieurement à la conclusion d'un contrat de fourniture de gaz avec TotalEnergies.

Un courrier ou e-mail sera envoyé au Client pour l'informer de la date de prise d'effet des garanties.

La garantie est accordée pour une durée d'un (1) mois, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

Quelles sont les prestations prévues au contrat ?

Ce sont les prestations d'assistance dépannage gaz + chaudière/chauffage du Client ayant adhéré à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 », selon les modalités définies aux Conditions Générales.

Droit de rétractation

Le Client a le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours selon les modalités prévues à l'article 5.2 des Conditions Générales.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application d'un service d'assistance dépannage, disponible 24h/24 et 7j/7, en cas de panne (ou défaillance) sur l'installation en gaz ou de la chaudière par les présentes Conditions Générales survenue sur l'installation de gaz ou la chaudière des Clients Bénéficiaires.

Afin de faire bénéficier ses Clients d'une assistance dépannage, dans les conditions décrites aux présentes Conditions Générales, TotalEnergies Electricité et Gaz France, Société anonyme au capital de 5 164 558,79 euros 2 bis rue Louis Armand – 75015 Paris – RCS Paris 442 395 447 (ci-après « **TotalEnergies** ») a conclu, pour le compte de ses Clients, un contrat collectif d'assistance auprès de Fragonard Assurances, cette dernière assurant le risque garanti dans le cadre des présentes Conditions Générales.

Fragonard Assurances, Société Anonyme au capital de 37 207 660€, Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris- 479 065 351 RCS Paris, Entreprise régie par le Code des assurances et contrôlée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

La gestion et la mise en œuvre de l'assistance dépannage ont été confiées par Fragonard Assurances à :

AWP FRANCE, SAS au capital de 7 584 076,86 €

Siège social 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen-490 381 753 RCS Bobigny société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 <http://www.orias.fr/>

agissant sous le nom commercial : « Mondial Assistance ».

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Les termes précédés d'une majuscule qui ne sont pas définis aux présentes Conditions Générales ont le sens qui leur est donné dans le contrat de fourniture de gaz souscrit par le Client.

« **Client Bénéficiaire** » ou « **Client** » : désigne toute personne physique ou morale titulaire d'un contrat de fourniture de gaz souscrit auprès de TotalEnergies pour les besoins de son activité

professionnelle et qui a adhéré à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

« **Conditions Générales** » ou « **CG** » : désignent le présent document.

« **Evènement garanti** » :

- **survenant sur l'installation de gaz** : désigne une fuite survenant sur les alimentations de gaz après compteur (alimentations chaudière, gazinière, appareil de chauffage, y compris flexibles et robinets),
- **survenant sur la chaudière** : désigne une panne ou dysfonctionnement de la chaudière (vase d'expansion, brûleur, thermostat, valve de gaz), dès lors que l'équipement ne serait pas couvert par un contrat annuel de maintenance.

« **Installation de chaudière/chauffage** » :

Chaudière* ou chauffe-eau, agréé(e) en France par la norme NF, à usage domestique et ne bénéficiant plus d'aucune garantie (légale, constructeur ou distributeur), situé(e) au Domicile, utilisant les combustibles gazeux et dont la puissance est inférieure ou égale à 70 kW. Le Client doit pouvoir justifier d'un contrat d'entretien annuel obligatoire conformément à la norme AFNOR NF X50-010 ou NF X50-011.

* : Date de fabrication de moins de quinze (15) ans.

« **Installation de gaz** » : désigne l'installation de gaz intérieure du Client, c'est-à-dire la partie de l'installation se trouvant en aval du compteur jusqu'aux points d'alimentation des appareils à l'exclusion des appareils eux-mêmes, située sur le Lieu d'intervention.

« **Lieu d'intervention** » ou « **Site de consommation** » : désigne l'adresse de consommation indiquée par le Client sur le contrat de fourniture de gaz conclu avec TotalEnergies. **Ce lieu d'intervention doit obligatoirement être situé en France métropolitaine, hors Corse et desservi par une voie carrossable.**

En outre :

- **N'est pas un lieu d'intervention et ne peut faire l'objet d'une adhésion aux présentes Conditions Générales toute partie commune d'immeubles ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.**

- **Chaque adhésion ne peut concerner qu'un unique lieu d'intervention, dont l'adresse ne peut pas être modifiée.**

« **Option Assistance Pro Gaz 24h/24** » : désigne le nom du service commercialisé en option par TotalEnergies, comprenant le service d'assistance dépannage gaz + chaudière du Client ayant souscrit à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 », selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales, commercialisé par TotalEnergies.

« **Professionnel qualifié et agréé** » ou « **Professionnel** » : désigne une entreprise spécialisée, à laquelle Mondial Assistance fait appel pour intervenir chez le Client Bénéficiaire, disposant des moyens matériels et humains ainsi que de compétences nécessaires, afin de procéder à la réparation d'Installations de gaz et/ou de chaudière.

ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

Pour permettre à Mondial Assistance d'intervenir, le Client Bénéficiaire doit appeler le numéro suivant, disponible 24 heures/24 et 7 jours/7 : **0 970 80 65 05** (prix d'un appel local depuis un poste fixe).

La mise en œuvre des garanties prévues aux présentes Conditions Générales, sans l'accord préalable de Mondial Assistance (matérialisé par un numéro de dossier transmis au Client lors de son appel téléphonique) ne peut donner lieu à remboursement des frais éventuellement engagés par le Client Bénéficiaire.

Diagnostic préliminaire par téléphone

Lors de cet appel Mondial Assistance procède à un diagnostic téléphonique préliminaire sur la base des informations recueillies auprès du Client, lui permettant de déterminer si le dysfonctionnement est un Evènement garanti survenant sur l'Installation de gaz ou un Evènement garanti survenant sur la chaudière.

3.1. Intervention d'un Professionnel qualifié et agréé

Si lors du diagnostic préliminaire établi par téléphone par Mondial Assistance, il apparaît que le dysfonctionnement est un Evènement garanti nécessitant l'intervention d'un Professionnel, Mondial Assistance organise celle-ci (sauf cas de force majeure) dans les deux (2) heures suivant l'appel du Client Bénéficiaire ou dans un créneau horaire défini et convenu avec le Client Bénéficiaire.

A l'issue de son intervention, le Professionnel remettra au Client un bon d'intervention comportant les justificatifs

de son intervention et des réparations effectuées.

Il est de la responsabilité du Client de garantir la conformité de son installation de gaz ou sa chaudière aux normes réglementaires en vigueur. Si l'installation faisant l'objet du dépannage ne remplit pas ces conditions, le Professionnel peut refuser d'intervenir.

En outre, si l'Évènement Garanti persiste à l'issue d'un délai de 24h suivant l'intervention du Professionnel prévue ci-dessus, Mondial Assistance s'engage à remettre au Client Bénéficiaire, pour faire face aux dépenses diverses induites par cette situation exceptionnelle, la somme de 1000 (mille) euros, sous forme d'un chèque envoyé à l'adresse de ce dernier, dans un délai de 8 (huit) jours suivant la date de réception de la demande expresse du Client Bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à MONDIAL ASSISTANCE - AWP FRANCE- Service Relations Clientèle – 01 - 7 rue Dora Maar CS 60001 - 93488 Saint Ouen Cedex. Cette somme restera définitivement acquise au Client Bénéficiaire.

Pour être traitée par Mondial Assistance, la demande du Client devra impérativement comporter le numéro du dossier qui lui a été communiqué lors du diagnostic préliminaire par téléphone susvisé, l'adresse d'envoi du chèque, ainsi que le bon d'intervention délivré par le Professionnel.

3.2 Analyse de devis

En outre, Mondial Assistance offre au Client Bénéficiaire la possibilité d'effectuer un contrôle de devis, dans l'hypothèse où des travaux seraient nécessaires en sus des garanties accordées par les présentes Conditions Générales dans les suites de la survenance d'un Évènement garanti.

Le contrôle de devis est réalisé sur simple appel téléphonique au 0 970 80 65 05 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi hors jours fériés, de 8h00 à 17h00, par un spécialiste de Mondial Assistance qui apportera au Client Bénéficiaire l'assurance que les devis qui lui ont été communiqués répondent à son besoin et correspondent au juste prix pour les travaux envisagés dans la région concernée. Le résultat de l'analyse de devis sera communiqué par téléphone au Client Bénéficiaire dans les soixante-douze (72) heures ouvrées

suivant la réception de la copie de son devis.

Si besoin et si le Client Bénéficiaire le souhaite, le spécialiste de Mondial Assistance pourra prendre contact avec l'auteur du devis pour obtenir un complément d'information ou tenter de renégocier le devis proposé.

3.3. Les garanties relatives à chacun des éléments

Il est précisé que le Client pourra bénéficier, en cas de survenance d'un Évènement garanti :

- Sur l'Installation de gaz : d'une prise en charge **d'un montant maximum de trois cent (300) euros TTC par intervention.**
- Sur l'Installation de chaudière : d'une prise en charge **d'un montant maximum de trois cent (300) euros TTC par intervention.**

Les montants pris en charge pour les événements garantis ci-dessus indiqués, comprennent les frais de déplacement, de remplacement de pièces et de main d'œuvre.

3.4. Garanties contractuelles et légales

L'Intervention du Professionnel suite à un Évènement garanti sur l'Installation de gaz ou sur l'installation de chaudière/chauffage est assortie une garantie de trois (3) mois à compter de l'intervention du Professionnel couvrant le déplacement, les pièces détachées et la main d'œuvre.

La garantie contractuelle ci-dessus ne peut en aucun cas faire obstacle à l'application des garanties légales relatives aux prestations effectuées suite à la survenance de l'Évènement garanti.

3.5. Exclusions

Ne sont pas couverts par l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » :

- **les chaudières utilisant des combustibles autres que gazeux (fuel, bois, charbon, électricité, solaire),**
- **les problèmes sur les installations de gaz et les chaudières à usage collectif,**
- **les interventions nécessitant la dépose de la chaudière,**
- **les problèmes sur le corps de chauffe des radiateurs,**
- **l'entretien et/ou le dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (ventilation, régulation, alimentation électrique),**
- **les parties de l'installation enterrées et/ou encastrées,**

• **les pannes causées ou provoquées intentionnellement par le client bénéficiaire ou avec sa complicité,**

• **les pannes dues à un dommage électrique, une surtension ou la foudre**

• **les pannes causées ou provoquées par le gel de canalisations mal isolées, par l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués ou paraffinés, par le fonctionnement de la chaudière en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeur grasse ou corrosive),**

• **les pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi N°82-600 du 13 juillet 1982,**

• **les demandes d'intervention se rapportant à une opération d'entretien de la chaudière ou du chauffe-eau, de l'installation d'eau chaude ou de l'installation de gaz.**

Mondial Assistance ne pouvant se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence, elle ne prend pas en charge les frais engagés du fait de l'intervention de ces organismes.

ARTICLE 4 - FACTURATION ET MODE DE PAIEMENT

La cotisation mensuelle due par le Client au titre de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 », dont le montant figure dans la grille tarifaire de TotalEnergies remise lors de son adhésion, payable d'avance, sera facturée sur sa facture de gaz. Ainsi, l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » sera facturée et payée selon les conditions et modalités du contrat de fourniture de gaz souscrit par le Client Bénéficiaire auprès de TotalEnergies.

Il est précisé que tout mois commencé est dû dans son intégralité.

ARTICLE 5 – DUREE

5.1. Prise d'effet et durée des garanties

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » prennent effet, selon le cas :

- En cas de souscription simultanée au contrat de fourniture de gaz de TotalEnergies et à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24, à la date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de TotalEnergies, telle que définie dans le contrat de fourniture de gaz naturel applicable au Client,
- En cas de souscription postérieurement à la conclusion de son contrat de

fourniture d'électricité et de gaz avec TotalEnergies, un (1) jour franc suivant la date de souscription à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24.

Les garanties sont accordées pour une durée d'un (1) mois, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

5.2. Droit de Rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de son adhésion à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sans avoir à justifier de motif ni, à supporter de pénalités. Le Client, pour exercer ce droit, doit envoyer un courrier à TotalEnergies, comprenant les éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante : TotalEnergies – Réseau Indirect - TSA 92001 - 92778 BOULOGNE BILLANCOURT cedex

dont il trouvera le modèle ci-après : « Je soussigné(e), Nom, prénom, adresse, notifie par la présente ma rétractation de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » à laquelle j'ai adhéré le ..., date et signature. Lorsque le délai de rétraction expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Dans ce cas, le Client sera remboursé par TotalEnergies dans les quatorze (14) jours à compter de la date de réception de sa lettre recommandée avec accusé de réception - de la ou des cotisation(s) mensuelle(s) qu'il aurait éventuellement réglée(s) à TotalEnergies, sauf si le Client a sollicité l'exécution des prestations. La facturation aura lieu à l'issue de la période de rétractation.

TotalEnergies procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client Bénéficiaire aura utilisé pour la transaction initiale sauf si ce dernier convient expressément d'un moyen différent ; ce remboursement n'occasionnera pas de frais.

ARTICLE 6 - SUSPENSION DES GARANTIES

En cas de retard de paiement, de non-paiement total ou partiel des cotisations dans un délai de dix (10) jours suivants leur échéance, TotalEnergies mettra en demeure par écrit le Client de régulariser sa situation. Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa date d'envoi, TotalEnergies pourra

suspendre les garanties de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » pour le Site de consommation concerné.

L'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » sera en outre automatiquement suspendue, en cas de suspension du contrat de fourniture de gaz telle que prévue dans les Conditions Générales de vente de TotalEnergies.

ARTICLE 7 – RESILIATION

• **Résiliation à l'initiative du Client** : Le Client peut demander chaque mois, par écrit, à l'adresse TotalEnergies – Service Clientèle – TSA 21519- 75901 PARIS CEDEX 15, la résiliation de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 », moyennant un préavis de dix (10) jours. La résiliation sera effective à l'issue du mois d'abonnement payé d'avance par le Client, le cas échéant le mois suivant lui sera remboursé sur sa facture correspondante.

• **Résiliation à l'initiative de TotalEnergies** : En cas d'impayés, si le Client n'a pas régularisé sa situation dans les trente (30) jours de l'envoi par TotalEnergies d'une mise en demeure, dans les conditions définies à l'article 6 des présentes Conditions Générales, TotalEnergies enverra une nouvelle mise en demeure au Client. Si celle-ci n'est pas régularisée dans un délai de dix (10) jours calendaire, TotalEnergies pourra résilier de plein droit l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

• **Résiliation de plein droit** : Les garanties de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » prennent automatiquement fin en cas de résiliation par le Bénéficiaire ou par TotalEnergies du contrat de fourniture de gaz. L'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » sera résiliée au jour de la résiliation du contrat de fourniture de gaz.

Quelle que soit l'hypothèse de résiliation, la responsabilité de TotalEnergies et Mondial Assistance, en l'absence de faute de ces derniers, ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences dommageables éventuelles liées à la résiliation de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

ARTICLE 8 - FORCE MAJEURE

TotalEnergies et Mondial Assistance France n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuses de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette

inexécution ou cette exécution défectueuse est due à un tiers y compris les professionnels intervenant en leur nom propre et sous leur propre responsabilité, ou a pour cause la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible, extérieur et imprévisible rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

Sont notamment considérés comme des événements de force majeure : la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/sanc-tions-financieres-internationales>), la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique.

Mondial Assistance s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Client.

L'organisation par le Client ou par ses proches de l'assistance énoncée à l'article 3 des présentes Conditions Générales ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

Dans le cas où Mondial Assistance aurait donné son accord exprès, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Mondial Assistance ne concerne que les prestations qu'elle réalise en exécution des présentes Conditions Générales. Elle ne sera pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les Professionnels missionnés par Mondial Assistance intervenant auprès du Client en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs

obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

ARTICLE 9 - EXCLUSIONS GENERALES

Outre les exclusions définies à l'article 3.5 des présentes Conditions Générales, sont toujours exclus :

- les événements survenus lors de locations saisonnières,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les conséquences :
 - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - o de l'exposition à des agents incapacitants,
 - o de l'exposition à des agents radioactifs,
 - o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales,
- les dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par le Client Bénéficiaire ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive du Client Bénéficiaire, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
- le suicide ou la tentative de suicide du Client Bénéficiaire ;
- les dommages consécutifs à :
 - la consommation d'alcool par le Client et/ou,
 - l'absorption par le Client Bénéficiaire de médicaments, drogues ou substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;
- l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport et le traitement des déchets radioactifs, l'utilisation d'une source ou d'un corps radioactif, l'exposition à des radiations ionisantes, la contamination de l'environnement par des agents

radioactifs, l'accident ou dysfonctionnement survenu sur un site opérant des transformations du noyau de l'atome.

En outre, sont également exclus :

- les dommages survenus antérieurement à l'adhésion à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » ;
- les dommages dus à la pollution naturelle et/ou humaine.

ARTICLE 10 - EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par TotalEnergies ou par Mondial Assistance aux conditions des présentes Conditions Générales de vente ou aux conditions tarifaires applicables au Client. Dans ces hypothèses, TotalEnergies en informera le Client au moins un (1) mois avant application. Le Client pourra alors résilier l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sans frais, dans les conditions définies à l'article 7 des présentes Conditions Générales.

Les modalités décrites ci-dessus seront également applicables en cas de transfert des garanties issues des présentes Conditions Générales à un nouvel assisteur.

ARTICLE 11 - DISPOSITIONS DIVERSES

11.1. Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre du présent contrat, TotalEnergies et Fragonard Assurances sont amenées à traiter des données à caractère personnel en leur qualité de responsables de traitement distincts pour des finalités qui leur sont propres et à ce titre se conforment au strict respect des dispositions de la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les informations recueillies dans le cadre de l'adhésion ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier du Service d'Assistance. Elles peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de TotalEnergies, dont l'adresse figure sur la dernière facture d'électricité et de gaz naturel, dans les conditions prévues par la délibération

n° 80-10 du 1er avril 1980 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Le Client autorise TotalEnergies à communiquer lesdites informations à Fragonard Assurances et ses sous-traitants dans le cadre de l'Assistance dépannage. Fragonard Assurances et ses sous-traitants s'engagent à ne les utiliser que pour les besoins de l'exécution des présentes CG dans le strict respect de la législation et réglementation en vigueur. En outre, TotalEnergies et Fragonard Assurances pourront utiliser les données personnelles du Client dans le cadre de sondages, sauf demande expresse contraire du Client, et de manière agrégée aux fins de statistiques.

Dans le cadre des prestations prévues aux présentes Conditions Générales de Vente, le Client Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de Fragonard Assurances en adressant sa demande par mail à l'adresse suivante :

informations-personnelles@votreassistance.fr

(ou en envoyant un courrier à l'adresse AWP France SAS - Département Protection des Données Personnelles - 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex).

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Si le Client a donné son consentement exprès, TotalEnergies utilise ses informations nominatives afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou relatives à ses offres commerciales susceptibles de l'intéresser, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, SMS ou télécopie.

Fragonard Assurances informe le Client de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr/>

Pour plus d'informations concernant le traitement des données personnelles par Fragonard Assurances, il est possible de consulter sa déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente est remise au Client lors de la souscription du contrat.

11.2. Prescription

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

• Article L114-1 du Code des assurances
« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court ;

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

• Article L114-2 du Code des assurances
« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

• Article L114-3 du Code des assurances
« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

11.3. Réclamation et Médiation

Lorsqu'un Client est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel TotalEnergies si cela concerne la gestion de son contrat, notamment la souscription et la résiliation, et MONDIAL ASSISTANCE si cela concerne une demande d'assistance, pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

Dans tous les cas, en cas de désaccord sur les solutions proposées, le Client peut adresser une réclamation par email à l'adresse suivante : reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse AWP France SAS, Service Réclamations, TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex).

Un accusé de réception parviendra au Client dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Fragonard Assurances le tiendrait informé.

Si le Client n'est toujours pas satisfait du traitement de sa réclamation, il peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

La demande du Client auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'1 (un) an à compter de sa réclamation écrite auprès de Fragonard Assurances.

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux Clients Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

Le Client a toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

En cas de souscription de son contrat en ligne, le Client a la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

11.4 Règlement des litiges

Le droit applicable aux présentes Conditions Générales, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français.

Les Clients ayant adhéré à l'Option de TotalEnergies devront soumettre tout différend né à l'occasion de la conclusion ou de l'interprétation des présentes Conditions Générales au Tribunal de Commerce de Paris.

11.5 Autorité de contrôle

Fragonard Assurances est soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest – CS 92450 – 75436 Paris Cedex 09.

11.6 Loi applicable – Langue utilisée

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution des présentes Conditions Générales est le français.

Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

Fragonard Assurances, entité d'Allianz Partners SAS, est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. Fragonard Assurances (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

⚠ En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.

3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> • Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives) 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
<ul style="list-style-type: none"> • À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).
<ul style="list-style-type: none"> • Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
	considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
<ul style="list-style-type: none"> Pour la gestion du recouvrement de créances 	<ul style="list-style-type: none"> Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
<ul style="list-style-type: none"> Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre. 	<ul style="list-style-type: none"> Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial TotalEnergies Electricité et Gaz France.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés du groupe Allianz, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés du groupe Allianz (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Les règles internes d'entreprise d'Allianz ainsi que la liste des sociétés du groupe s'y conformant sont accessibles ici : <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>. Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les

informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;

- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

6. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

7. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

8. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

9. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.