

Assistance Electricité

Document d'information sur le produit d'assurance



Compagnie : AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES, entreprise régie par le code des assurances et immatriculée en France sous le n°451 392 724.

Produit : Option CONFORT – 5004809

Ce document d'information 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 Contrat d'assistance OPTION CONFORT est un contrat d'assistance mensuel à tacite reconduction qui permet au titulaire personne physique d'un contrat de fourniture d'électricité souscrit auprès de TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après « TotalEnergies ») de bénéficier de garanties d'assistance urgence habitation, en cas de Panne d'électricité par une prestation de diagnostic préliminaire à distance, l'organisation si nécessaire d'un dépannage et la prise en charge des frais de déplacement.



Qu'est-ce qui est assuré ?

GARANTIES SYSTÉMATIQUEMENT PRÉVUES

En cas de panne d'électricité survenue sur l'installation électrique intérieure :

- ✓ **Diagnostic préliminaire par téléphone**
- ✓ **Intervention d'un professionnel qualifié et agréé** en moins de trois heures dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants, en moins de quatre heures pour les autres agglomérations, ou dans un créneau horaire défini convenu avec le client.
- ✓ **Garantie d'assistance Electricité**
 - 200 € par évènement
- ✓ **Relogement en cas de situation d'urgence**
 - 2 nuits et 100€/nuit/personne

Les garanties précédées d'une ✓ sont systématiquement prévues au contrat.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ L'organisation par l'assuré ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues au contrat sans l'accord préalable de l'assureur, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.
- ✗ Les évènements garantis survenus hors de l'Habitation.
- ✗ Les personnes morales.
- ✗ Les personnes non titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité souscrit auprès de TotalEnergies.



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

PRINCIPALES EXCLUSIONS - ELECTRICITE :

- ! Les Installations électriques 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, faux plafonds, cloisons) pour accéder aux éléments des Installations électrique intérieure ;
- ! La réparation des appareils électriques, électroniques ou électroménagers,
- ! Les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Electriciens missionnés par AXA Assistance,
- ! Les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Electriciens,
- ! Les rétablissements de l'électricité en cas de résiliation, de suspension ou de limitation de la puissance souscrite dans le cadre du contrat de fourniture d'électricité souscrit par le Client auprès de TotalEnergies.
- ! Les pannes électriques couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),



Où suis-je couvert(e) ?

✓ Les garanties s'exercent en France métropolitaine (Hors îles).



Quelles sont mes obligations ?

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

A la souscription du contrat :

Répondre exactement aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque lui permettant d'apprécier les risques qu'il prend en charge,

Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur.

Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au contrat.

En cours de contrat :

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

En cas de sinistre :

Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre.

Informez des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre.

Retourner le dossier d'indemnisation complet ainsi que la copie du contrat et/ou les documents justificatifs nécessaires et spécifiques à chaque garantie.



Quand et comment effectuer les paiements ?

Les primes sont payables 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 ?

Les garanties prennent effet à compter de la date de souscription figurant dans le courrier ou l'email envoyé par TotalEnergies, sous réserve de l'encaissement effectif de la première prime et des portions de prime lorsque le paiement est fractionné.

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

Les garanties cessent dès lors que le contrat est résilié.



Comment puis-je résilier le contrat ?

Le contrat peut être résilié par courrier électronique à l'adresse : service.client@mail.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 – 75901 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 cas de résiliation du contrat de fourniture d'énergie attaché, la résiliation est effective au jour de la résiliation du contrat de fourniture d'énergie.