

## **ARTICLE 1 - OBJET**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») 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.

Afin de faire bénéficier ses Clients d'une assistance dépannage, dans les conditions décrites aux présentes conditions générales, TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après « TotalEnergies »), Société Anonyme au capital de 5 164 558,70 euros, immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 7035801 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) en qualité de mandataire d'intermédiaire en assurance (MIA), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 442 395 448 RCS Paris, dont le siège social est situé 2 B RUE LOUIS ARMAND 75015 PARIS, a conclu, pour le compte de ses Clients, un contrat collectif d'assistance régi par le code des assurances auprès de Fragonard Assurances, cette dernière assurant le risque garanti dans le cadre des présentes CGV.

FRAGONARD ASSURANCES, SA 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. Fragonard Assurances est 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 oeuvre de ces prestations d'assistance est confiée par Fragonard Assurances à AWP FRANCE SAS, Société par actions simplifiée 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 ont le sens qui leur est donné dans le contrat de fourniture d'électricité souscrit par le Client.

« **Confort Electricité** » : désigne le nom du service commercialisé par TotalEnergies, comprenant le service d'assistance dépannage sur l'Installation électrique intérieure du Client ayant souscrit à l'Assistance Confort Electricité,

selon les modalités définies aux présentes conditions générales.

« **Client Bénéficiaire** » ou « **Client** » : désigne toute personne physique titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité souscrit auprès de TotalEnergies, dont la puissance souscrite est comprise entre 3 et 36 kVA et qui a adhéré à l'Assistance Confort Electricité.

« **Electricien** » : 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 électriques.

« **Evènement garanti** » : désigne la panne ou le dysfonctionnement soudain(e) et imprévisible survenu(e) sur l'Installation électrique intérieure du Site de consommation provoquant une interruption de la fourniture en électricité ou une défaillance de l'Installation électrique intérieure. Sont concernés les éléments localisés en aval du compteur, notamment les prises murales, les interrupteurs, les douilles de lampe, les tableaux d'alimentation, les coupe circuits, les disjoncteurs différentiels et le câblage.

« **Habitation** » : désigne le local principal à usage d'habitation (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit) ainsi que le terrain privé constitué du jardin, de la terrasse et de tout autre terrain attenant à l'Habitation, du Bénéficiaire situé à l'adresse indiquée par TotalEnergies à MONDIAL ASSISTANCE. L'adresse doit être située en France métropolitaine (hors îles) et être desservie par une voie carrossable. N'est pas considérée comme une Habitation au sens du présent Contrat toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier ou provisoire ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

« **Installation électrique** » ou « **Installation** » : système individuel et permanent d'alimentation en électricité à 220 Volts installé dans l'Habitation, d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, fournissant l'énergie électrique et destiné à un usage privé. Les limites de l'installation électrique se situent :

- Point de départ : à partir et en aval du disjoncteur principal de branchement ;
- Point d'arrivée : jusqu'aux points d'alimentation d'électricité (exemples : prise de courant, interrupteur), y compris les

variateurs, transformateurs basse tension et les sonnettes.

Les pannes et/ou défaillances résultant d'un dysfonctionnement du réseau de transport ou de distribution d'électricité et relevant des gestionnaires de réseau de transport ou de distribution, ne sont pas couvertes.

« **Lieu d'intervention** » ou « **Site de consommation** » : désigne l'adresse de consommation indiquée par le Client sur le contrat de fourniture d'électricité conclu avec TotalEnergies. Ce Lieu d'intervention doit obligatoirement être 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 CGV 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.

panne « **Situation d'urgence** » : situation dans laquelle la panne d'électricité provoque un risque d'atteinte à la sécurité des Clients, et rend, de ce fait, l'Habitation inhabitable.

## **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 à partir d'un poste fixe).

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 électrique, sur l'Installation de plomberie ou sur la Porte d'entrée.

**La mise en oeuvre des garanties prévues aux 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.**

### **3.1. Intervention en cas de survenance d'un Evènement Garanti**

Lorsqu'un Evénement Garanti survient, le Client doit contacter par téléphone MONDIAL ASSISTANCE.

- 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 Evénement garanti. Lors de cet appel, MONDIAL ASSISTANCE guide le Client pour tenter de rétablir l'électricité ou à défaut, isoler le secteur de la panne.

Il est précisé que la mise en œuvre de la garantie prévue aux présentes conditions générales, sans l'accord préalable 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.

- Plafond d'intervention d'un Electricien

Si lors du diagnostic téléphonique, il apparaît que l'intervention d'un Electricien s'avère nécessaire, MONDIAL ASSISTANCE organise l'intervention dans les délais définis ci-après et prend en charge les frais de déplacement de l'Electricien jusqu'au Lieu d'intervention, les frais de main d'œuvre et le coût des pièces, dans la limite de mille (1000) euros TTC par intervention pour une panne sur l'Installation électrique intérieure et extérieure.

Il est de la responsabilité du Client de garantir la conformité de son Installation aux normes réglementaires en vigueur. Si l'Installation ne remplit pas ces conditions, l'Electricien peut refuser d'intervenir.

### 3.2. Intervention dans l'Habitation

- Délais d'intervention en cas de diagnostic infructueux

Si le télédiagnostic est infructueux, MONDIAL ASSISTANCE informe l'Assuré, lors de la conversation téléphonique des modalités d'Intervention d'un Prestataire.

**Sauf cas de Force majeure, le Prestataire organisera une intervention dans un délai maximal de trois (3) heures.**

Ce délai est calculé à compter de la fin de la conversation du diagnostic à distance avec MONDIAL ASSISTANCE. Les informations saisies par MONDIAL ASSISTANCE, dont l'heure de fin de la

communication, font foi en cas de contestation entre les parties.

Le rendez-vous pour l'intervention est déterminé en fonction des disponibilités de l'Assuré. En cas d'absence de l'Assuré lors du passage du Prestataire d'MONDIAL ASSISTANCE, dans le délai d'intervention convenu entre les parties, un second rendez-vous lui sera proposé. Si l'Assuré est absent lors des deux premiers passages, aucune autre demande d'intervention du Prestataire d'MONDIAL ASSISTANCE ne sera possible.

- Modalités de réalisation des Interventions

L'Electricien procède à :

- Un diagnostic visuel de l'Installation intérieure électrique,
- La recherche de la panne d'électricité,
- La vérification que la panne d'électricité entre dans le périmètre de la garantie, qu'elle ne fait pas l'objet d'une exclusion ou que les montants évalués pour effectuer le dépannage sont couverts intégralement par la garantie. En cas de risque de dépassement du plafond d'Intervention défini ci-avant il en informe les Assurés,
- L'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de l'appareil électrique défectueux.

Lors de l'Intervention, l'Electricien détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour procéder au dépannage de l'Habitation. Si cela s'avère nécessaire, il procède au remplacement des pièces défectueuses nécessaires à ce dépannage, dans la limite du plafond d'Intervention défini ci-avant.

Pour la seule nécessité du rétablissement de la fourniture d'électricité ou la mise en sécurité des Habitations, le remplacement de certaines pièces est garanti dans le cadre de l'Intervention. Ces pièces dont le remplacement est garanti sont :

- ✓ Pour la garantie Electricité : les fusibles et porte-fusibles, les appareillages de base (interrupteur de commande, les prises monophasées, les prises triphasées et câbles), le disjoncteur divisionnaire, le disjoncteur différentiel ou l'interrupteur différentiel à l'exclusion de toute autre pièce.

- ✓ Pour la garantie télécoms : les câbles d'antenne, les câbles téléphoniques, la fibre optique dans les mêmes conditions que les câbles électriques (depuis le boîtier jusqu'à l'appareil) à l'exclusion de toute autre pièce.

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées seront remplacées par des pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention et compatibles avec l'Installation électrique intérieure.

Si l'Electricien estime que l'état général de l'Installation intérieure électrique ne peut assurer une sécurité satisfaisante, il peut limiter son Intervention à la mise hors service provisoire de tout ou partie de l'Installation électrique intérieure. De même, si l'état général de l'Installation ne permet pas à l'Electricien de procéder à l'Intervention en toute sécurité, il peut alors décider de ne pas intervenir.

- Rédaction du bulletin d'intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en double exemplaire signé par le Client dont l'un est remis au Client. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ de l'Electricien, la durée d'Intervention, le diagnostic de la panne, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de panne non garanties ou exclues, les motifs du refus de l'Intervention.

### 3.3. Garantie contractuelle des Interventions réalisées

Les Interventions réalisées dans le cadre de l'exécution des garanties bénéficient d'une garantie contractuelle de trois (3) mois – déplacement, pièces et main d'œuvre – à compter de la date de l'Intervention.

- Garanties contractuelles et légales

MONDIAL ASSISTANCE accorde une garantie contractuelle de trois (3) mois sur les prestations effectuées par l'Electricien (déplacement, pièces et main d'œuvre) dans le cadre de l'Evénement garanti. Cette garantie, accordée par MONDIAL ASSISTANCE, court à compter de la date d'intervention de l'électricien. Pour en bénéficier, il appartient au Client de contacter par téléphone MONDIAL ASSISTANCE en indiquant son numéro de dossier.

Cette clause 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.

En outre, elle ne prive en aucun cas le Client d'exercer toute autre action de nature contractuelle ou extra contractuelle qui lui est légalement reconnue.

### 3.4 Assistance Relogement

En cas de Situation d'urgence consécutive à un dysfonctionnement de l'Installation électrique intérieure provoquant un défaut de chauffage et en cas d'impossibilité technique de réparer l'installation dans la journée, MONDIAL ASSISTANCE peut prendre en charge les frais d'hébergement à l'hôtel proche de l'Habitation (chambre et petit déjeuner uniquement) pour une durée de deux nuits maximum, à concurrence de 100€ TTC par nuit par personne résidant dans l'Habitation et par Sinistre. Les frais d'acheminement à l'hôtel restent à la charge du Client.

### 3.6. Exclusions spécifiques

Outre les exclusions communes applicables à toutes les garanties, sont exclus de l'Assistance Confort Electricité :

- les travaux de modification portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite),
- les Interventions rendues nécessaires à la suite de travaux d'aménagement intérieur effectués sur le Site qu'il s'agisse de travaux de renouvellement, de réparation et/ou de mise en conformité de l'Installation aux normes en vigueur, y compris si le Site n'est plus alimenté en électricité,
- la réparation des appareils électriques, électroniques ou électroménagers,
- les pannes électriques causées ou provoquées intentionnellement par le Client ou avec sa complicité,
- les pannes électriques 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 pannes électriques couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),
- les interruptions de fourniture d'électricité consécutives à un non-paiement des factures d'électricité,
- Les pannes électriques survenues en dehors de la période de validité de l'adhésion

• 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.

Sont exclus du périmètre d'intervention :

- 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...),
- les Installations ayant provoqué un déclenchement du disjoncteur suite à l'insuffisance de la puissance souscrite,
- les Installations faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité Consuel, attestant de la conformité des Installations aux normes de sécurité en vigueur,
- les Installations non conformes au regard du décret du 14 novembre 1988 sur la sécurité des installations électriques pour les entreprises (installations non raccordées à un réseau de terre) ou manifestement dangereuses,
- le local dont le rapport de vérification périodique obligatoire n'est pas vierge de tout risque électrique important selon décret n° 88-1056 du 14 novembre 1988 et ses arrêtés d'application.

Ne seront pas pris en charge au titre de l'Assistance Confort Electricité :

- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Electriciens,
- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Electriciens missionnés par MONDIAL ASSISTANCE,
- 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 – EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES**

Outre les exclusions spécifiques applicables à chacune des garanties, ne pourra donner lieu à l'intervention de MONDIAL ASSISTANCE, ni à quelque remboursement ou indemnisation que ce soit :

- Tout événement et tout dommage provoqué par un acte intentionnel ou une faute dolosive du Client ;

- Les conséquences d'événements climatiques tels que tempêtes, ouragans, inondations, tremblements de terre, affaissement ou glissement du sol, y compris les conséquences des orages, de la foudre, du feu ou d'une explosion ;

- Tout défaut, dommage ou mise hors service de l'Installation, causé par la négligence, le mauvais entretien, la malveillance ou la modification de l'Installation, imputable à l'inobservation volontaire et inexcusable des règles de l'art définies dans les documents techniques édictés par les organismes compétents à caractère officiel ou les organismes professionnels.

### **ARTICLE 5 - PRIME D'ASSURANCE**

#### 5.1. Débiteur de la prime

Le Client, tel que défini au Bulletin d'adhésion, s'engage à payer la prime d'assurance afférente aux garanties du Contrat.

#### 5.2. Paiement de la prime

La prime mensuelle due par le Client au titre de l'Assistance Confort Electricité, dont le montant figure dans le Contrat, payable d'avance, sera facturée sur la facture d'électricité du Client. Ainsi, l'Assistance Confort Electricité sera facturée et payée selon les conditions et modalités du contrat de fourniture d'électricité souscrit par le Client auprès de TotalEnergies, en fonction du mode de facturation applicable au Client. Il est précisé que tout mois commencé est dû dans son intégralité.

#### 5.3. Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les dix (10) jours calendaires qui suivent son échéance, une relance pourra être envoyée au Client par écrit. Si dans les trente (30) jours calendaires qui suivent son envoi, la(les) prime(s) ou la(les) fraction(s) de prime due n'est toujours pas payée, les garanties pourront être suspendues et si la prime n'est toujours pas réglée dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la date de suspension des garanties, MONDIAL ASSISTANCE pourra, par l'intermédiaire de TotalEnergies, résilier le Contrat.

### **ARTICLE 6 - DUREE**

#### 6.1. Prise d'effet et durée des garanties

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 6.2, les garanties de l'Assistance Confort Electricité prennent effet, selon le cas :

- En cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité de TotalEnergies et de l'Assistance Confort Electricité, à la Date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de TotalEnergies, telle que définie dans le contrat de fourniture d'électricité applicable au Client,
- En cas de souscription postérieurement à la conclusion de son contrat de fourniture d'électricité avec TotalEnergies, à la date de ladite souscription.

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.

## 6.2. Facultés de renonciation

### En cas de vente à distance

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, le Client peut renoncer au Contrat, sans avoir à justifier de motif, ni à payer de pénalités, en notifiant sa décision à TOTALENERGIES au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre ou courrier électronique), dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion du Contrat ou à compter du jour où le Client a reçu ses conditions contractuelles si cette date est postérieure à la conclusion du Contrat. Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de renonciation ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de renonciation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa volonté avant l'expiration du délai de renonciation. Toutefois, dès lors que le Client a déclaré un sinistre mettant en jeu la garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

### En cas de pluralité d'assurance

Conformément à l'article L.112-10 du Code des assurances, le Client est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le Contrat. Si tel est le cas, il bénéficiera 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 :

- le Client a souscrit ce Contrat à des fins non professionnelles ;
- ce Contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- le Client justifie être déjà couvert pour l'un des risques garantis par le présent Contrat ;
- ce Contrat n'est pas intégralement exécuté ;
- le Client n'a déclaré aucun sinistre garanti par le Contrat.

Dans cette situation, le Client peut exercer son droit à renoncer au présent Contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à TotalEnergies à l'adresse suivante : TotalEnergies, comprenant les éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante : TotalEnergies – Réseau Indirect - TSA 92001 - 92778 BOULOGNE BILLANCOURT cedex ou par email à [service.client@mail.totalenergies.fr](mailto:service.client@mail.totalenergies.fr) accompagné d'un document justifiant que le Client bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le Contrat.

MONDIAL ASSISTANCE est tenu de rembourser au Souscripteur la prime payée, dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa renonciation. Si l'Assuré souhaite renoncer au Contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les modalités de renonciation prévues dans le Contrat.

Exemple de formulaire :

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous renoncer au Contrat.

### FORMULAIRE DE RENONCIATION

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au contrat XXXX, dont le N ° de souscription est le XXXXX

Nom du Client

Prénom du Client

Date signature du Client

Assistance Confort Electricité

## **ARTICLE 7 - RESILIATION**

### Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut demander chaque mois, par écrit, la résiliation de l'Assistance Confort Electricité, 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, conformément à l'article 6 des présentes conditions générales.

### Résiliation de plein droit

Les garanties de l'Assistance Confort Electricité prennent automatiquement fin en cas de résiliation par le Client Bénéficiaire ou par TotalEnergies du contrat de fourniture d'électricité. L'Assistance Confort Electricité sera résiliée au jour de la résiliation du contrat de fourniture d'électricité.

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'Assistance Confort Electricité.

## **ARTICLE 8 - LIMITATIONS DE RESPONSABILITE**

**MONDIAL ASSISTANCE s'engage à mobiliser tous les moyens dont elle dispose pour mettre en œuvre les prestations et garanties du Contrat. L'engagement d'MONDIAL ASSISTANCE repose sur une obligation de moyens et non de résultat.**

### 8.1. Secours primaires

MONDIAL ASSISTANCE ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention.

### 8.2. Exonération de responsabilité

**MONDIAL ASSISTANCE ne peut pas être tenue responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non et affectant le territoire français, 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, tous les cas de force majeure.**

**MONDIAL ASSISTANCE ne peut pas être tenue responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, que vous subissez à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.**

### **8.3. Sanctions – Embargo**

MONDIAL ASSISTANCE ne sera tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait MONDIAL ASSISTANCE à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique.

### **ARTICLE 9 - 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 deux mois avant application. Le Client pourra alors résilier l'Assistance Confort Electricité sans frais, dans les conditions définies ci-avant.

Les modalités décrites ci-dessus seront également applicables en cas de transfert des garanties issues du présent Contrat à un nouvel assistant.

### **ARTICLE 10 – CADRE JURIDIQUE**

#### **10.1. Fausse déclaration**

##### **Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque**

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus du Client l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du Contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

##### **Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre**

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du

sinistre (date, nature, cause, circonstances ou conséquences) connus du Client l'expose en cas de mauvaise foi à la déchéance des garanties du présent Contrat.

#### **10.2. Subrogation**

MONDIAL ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant au présent contrat, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du présent contrat.

### **ARTICLE 11 - DISPOSITIONS DIVERSES**

#### **11.1. Protection des données personnelles**

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 agréée 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](mailto: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**

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du présent contrat 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.

### 11.2. Prescription

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du présent contrat

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

### 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

Conditions Générales

ASSISTANCE CONFORT ELECTRICITE PARTICULIERS en vigueur au 01/01/2025

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 Conditions Générales, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français.

Les Clients pourront soumettre tout différend né à l'occasion de la conclusion ou de l'interprétation des CG au Tribunal compétent.

#### **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