

# ASSURANCE ENERGIE

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : FRAGONARD ASSURANCES - Entreprise d'assurance française

Produit : ASSISTANCE GAZ 24H/24

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

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

Le produit d'assurance « Assistance Gaz 24h/24 » est un contrat d'assurance mensuel à tacite reconduction qui permet au titulaire personne physique d'un contrat de fourniture de gaz naturel auprès de TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après « TotalEnergies »), de bénéficier de prestations d'assistance dépannage en cas de dysfonctionnement de son installation individuelle d'énergie (gaz/chaudière).



### Qu'est-ce qui est assuré ?

**En cas de dysfonctionnement, panne ou fuite survenant sur l'installation individuelle d'énergie (gaz/chaudière)**

- ✓ Diagnostic préliminaire par téléphone
- ✓ Prise en charge du coût du dépannage (plafond : 200€ par intervention)
- ✓ Intervention d'un professionnel qualifié et agréé dans un délai de 3h pour les grandes agglomérations (Paris, Lyon, Marseille, Lille, Nice, Toulouse, Bordeaux, Nantes, Strasbourg) et de 4h pour le reste du territoire
- ✓ Contrôle des devis incluant, le cas échéant, la prise de contact avec l'auteur du devis et une tentative de renégociation du tarif.

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



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les professionnels
- ✗ Les personnes n'ayant pas adhéré à l'option « Assistance Gaz 24h/24 »
- ✗ Les personnes non titulaires d'un contrat de fourniture de gaz naturel souscrit auprès de TotalEnergies



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

- ! Les problèmes sur les installations et les chaudières à usage collectif
- ! Les parties de l'installation enterrées et/ou encastrées
- ! Les pannes causées ou provoquées intentionnellement par l'assuré ou avec sa complicité
- ! Les pannes dues à un dommage électrique
- ! Les pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle
- ! Les demandes d'intervention se rapportant à une opération d'entretien de la chaudière, de l'installation d'eau chaude ou de l'installation de gaz



## Où suis-je couvert(e) ?

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



## Quelles sont mes obligations ?

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

#### ■ A la souscription du contrat

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

#### ■ En cours de contrat

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

#### ■ En cas de sinistre

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

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



## Quand et comment effectuer les paiements ?

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

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



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

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



## Comment puis-je résilier le contrat ?

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

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