

## Notice d'information - « Assistance Pack Sérénité PLUS »

Compte tenu du type de service que le Client vient d'acheter et des informations qu'il a communiquées à Total Direct Energie, Total Direct Energie lui recommande l'adhésion à l'Option «Pack Sérénité PLUS».

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.

Total Direct Energie 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'assisteuse et répondent aux questions éventuelles qu'il peut se poser.

### Qui est l'assisteuse ?

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.

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 d'électricité et de gaz souscrit auprès de Total Direct Energie et qui a adhéré à l'Option «Pack Sérénité PLUS».

### Quelles sont les conditions pour bénéficier de ce contrat ?

Le Client doit avoir :

- son Domicile en France métropolitain, **hors Corse**
- souscrit un contrat de fourniture d'électricité et de gaz auprès de Total Direct Energie

### 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 «Pack Sérénité PLUS» prennent effet, selon le cas :

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

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 de l'Installation électrique, de l'Installation de gaz + chaudière/chauffage du client, de l'Installation de plomberie et d'ouverture de la Porte d'entrée, 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 (ci-après « CG ») ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application des services d'assistance dépannage, disponible 24h/24 et 7j/7, dans le cadre du Service d'Assistance Pack Sérénité PLUS défini ci-après.

Afin de faire bénéficier ses Clients d'une assistance dépannage, dans les conditions décrites aux présentes conditions générales, Total Direct Energie a conclu, pour le compte de ses Clients, divers contrats collectifs d'assistance auprès de Fragonard Assurances, cette dernière assurant le risque garanti dans le cadre des présentes CG.

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 9.

La gestion et la mise en œuvre de ces prestations d'assistance est confiée 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 - DEFINITIONS

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 et de gaz souscrit par le Client.

« **Client Bénéficiaire** » ou « **Client** » : désigne toute personne physique titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel souscrit auprès de Total Direct Energie et qui a adhéré au Pack Sérénité PLUS.

« **Domicile** » : désigne le lieu d'habitation du Client où se situe le Lieu d'intervention.

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

« **Evènement garanti** » :

- **survenant sur l'Installation électrique** : désigne un dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique provoquant une interruption de fourniture totale ou partielle d'électricité sous réserve des exclusions de garantie définies à l'article 3.4 ci-dessous.

- **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 (**dont la date de péremption n'est pas dépassée**) et robinets).

- **survenant sur la chaudière ou le chauffe-eau** : désigne une panne ou dysfonctionnement\* de la chaudière (vase d'expansion, brûleur, thermostat, valve de gaz) ou du chauffe-eau survenus de façon accidentelle et provoquant l'interruption de l'appareil et/ou son fonctionnement non sécurisé, dès lors que l'équipement ne serait pas couvert par un contrat annuel de maintenance.

\*On entend par dysfonctionnement :

- Dysfonctionnement du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé à l'appareil),
- Défaillance de la pompe (si incorporée à l'appareil),
- Dysfonctionnement des organes de régulation (si incorporés à l'appareil),
- Dysfonctionnement des dispositifs de sécurité de l'appareil,
- Dysfonctionnement de la sécurité de la ventilation mécanique contrôlée (si incorporée à l'appareil),
- Dysfonctionnement des débits de gaz et réglage,
- Dysfonctionnement des systèmes électriques,
- Défaillance d'un organe du brûleur,
- Dysfonctionnement du gicleur,

Les pièces prises en charge sont des pièces garanties par le fabricant, de manière à ce que l'appareil reste conforme à la définition du produit par le constructeur.

- **survenant sur l'Installation de plomberie** : désigne un dysfonctionnement d'une Installation de plomberie provoquant une fuite d'eau, une inondation, ou un engorgement des canalisations sous réserve des exclusions de garantie définies à l'article 3.4 ci-dessous.

- **survenant sur la Porte d'entrée** : désigne la perte, vol ou bris des clefs

correspondantes, une porte d'entrée claquée en laissant les clefs à l'intérieur, un dysfonctionnement de la serrure. Mondial Assistance organise et prend en charge l'intervention d'un Prestataire serrurier pour ouvrir la porte du Domicile.

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

Chaudière\* ou chauffe-eau, agréés en France par la norme NF, à usage domestique et ne bénéficiant plus d'aucune garantie (légal, constructeur ou distributeur), situés 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 électrique** » : désigne l'installation électrique intérieure du Lieu d'intervention, c'est-à-dire l'installation individuelle privative d'électricité située dans le Domicile et destinée à un usage privé. Le point limite de l'installation individuelle privative d'électricité où la prestation d'assistance est mise en œuvre, se situe à l'aval du branchement, aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office. **Les pannes et/ou défaillances résultant d'un dysfonctionnement du réseau de distribution d'électricité et relevant du gestionnaire de réseau de distribution, en l'occurrence Enedis, ne sont pas couvertes.**

« **Installation de gaz** » : désigne l'installation de gaz naturel 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.

« **Installation de plomberie** » : désigne une installation de plomberie ou une canalisation à l'intérieur du lieu de consommation du Client à l'exclusion d'installations enterrées et/ou encastrées, ou nécessitant le déplacement de machines ou de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de démontage

« **Lieu d'intervention** » : désigne l'adresse du Point de Livraison et/ou Point de Comptage et d'Estimation du Client qui fait l'objet de son contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel conclu avec

Total Direct Energie. Ce Lieu d'intervention doit obligatoirement être situé en France métropolitaine, **hors Corse** et 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 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.

**"MONDIAL ASSISTANCE"** : désigne ensemble ou séparément les sociétés AWP France SAS et Fragonard Assurances désignées en tête des Conditions Générales.

**"Service d'Assistance"** ou **"Pack Sérénité PLUS"** : désigne le service commercialisé par Total Direct Energie en option selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales et comprenant une assistance dépannage sur l'Installation électrique, sur l'Installation de gaz, sur la chaudière/chauffage, sur l'Installation de plomberie et d'ouverture de la Porte d'entrée du Client.

**"Porte d'entrée"** : désigne la ou les portes d'entrée privatives du Lieu d'intervention, incluant portails et portes de garages

**"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'Installation électrique, d'Installation de gaz, de chaudière/chauffage, d'Installation de plomberie et à l'ouverture de la Porte d'entrée.

### **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 : 0970 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.

**La mise en œuvre 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 d'un Professionnel qualifié et agréé**

Si lors du diagnostic préliminaire, il apparaît que l'intervention d'un Professionnel s'avère nécessaire, MONDIAL ASSISTANCE organise celle-ci (**sauf cas de force majeure**) en trois (3) heures pour les grandes agglomérations et en quatre (4) heures pour le reste du territoire de France métropolitaine (hors Corse), quel que soit l'élément garanti. Les grandes agglomérations dont il est question sont Paris, Lyon, Marseille, Lille, Nice, Toulouse, Bordeaux, Nantes, Strasbourg.

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

En outre, MONDIAL ASSISTANCE offre au Client la possibilité d'effectuer un contrôle de devis, dans l'hypothèse où des travaux seraient nécessaires en sus des garanties accordées par les présentes CG dans les suites de la survenance d'un Evènement garanti.

Le contrôle de devis est réalisé sur simple appel téléphonique au 0970 80 65 05 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h30 à 18h30, par un spécialiste de MONDIAL ASSISTANCE qui apportera au Client 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 du devis sera communiqué par téléphone au Client dans les soixante-douze (72) heures ouvrées suivant la réception de la copie de son devis.

Si le Client 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.

#### **3.2 Garanties relatives à chacun des éléments**

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

- Sur l'Installation électrique :
  - d'une prise en charge d'un montant **maximum deux cent (200) euros TTC par intervention** ;

- d'une prise en charge « Relogement » dans les conditions suivantes :

si le Domicile est temporairement inhabitable suite à un dysfonctionnement de l'Installation électrique, provoquant un défaut de chauffage et en cas d'impossibilité technique de réparer l'Installation dans la journée, il est procédé à la prise en charge des frais d'hébergement (chambre et petit déjeuner uniquement) des personnes résidant dans le Domicile **pour une durée maximum de deux (2) nuits à concurrence de cent (100) euros TTC par nuit et par personne et par intervention.**

**Sont exclus les frais d'acheminement à l'hôtel**

- Sur l'Installation de gaz :
  - d'une prise en charge d'un montant **maximum de deux cent (200) euros TTC par intervention** ;

- d'une prise en charge « Relogement »

dans les conditions suivantes :

si le Domicile est temporairement inhabitable suite à un dysfonctionnement de l'Installation gaz, provoquant un défaut de chauffage ou de gaz et en cas d'impossibilité technique de réparer l'Installation dans la journée, il est procédé à la prise en charge des frais d'hébergement (chambre et petit déjeuner uniquement) des personnes résidant dans le Domicile **pour une durée maximum de deux (2) nuits à concurrence de cent (100) euros TTC par nuit et par personne et par intervention.**

**Sont exclus les frais d'acheminement à l'hôtel.**

- Sur l'installation ou sur de chaudière/chauffage : d'une prise en charge d'un montant **maximum de deux-cent (200) euros TTC par intervention.**

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

**Les travaux entrepris éventuellement à la suite de cette intervention notamment pour les conséquences du sinistre ou de la recherche de fuite (main d'œuvre et pièces) restent à la charge du Client Bénéficiaire.**

• Sur la Porte d'entrée : d'une prise en charge d'un montant **maximum de cent cinquante-trois (153) 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.

### 3.3 Garanties contractuelles et légales

L'Intervention du Professionnel suite à un Evènement garanti est assortie :

- d'une garantie de trois (3) mois pour l'intervention sur l'Installation de gaz ou sur l'Installation de chaudière/chauffage à compter de l'intervention du Professionnel et,
  - d'une garantie d'un (1) an pour l'intervention sur l'Installation électrique 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'Evènement garanti.

### 3.4 Exclusions

#### 3.4.1 Electricité :

**Ne sont pas couverts :**

- 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 couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),
- 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, de démontage ou de démolition (réseaux enterrés, faux plafonds, cloisons),
- Le remplacement de prises ou d'interrupteurs de commande n'ayant pas provoqué le déclenchement du disjoncteur,

• le remplacement ou la réparation des variateurs, transformateurs basse tension et sonnettes n'ayant pas provoqué le déclenchement du disjoncteur,

• les travaux de mise en conformité de tout ou partie de l'installation électrique intérieure, en conséquence de modifications apportées à la législation ou aux directives relatives à la santé et à la sécurité,

• les pannes d'électricité causées ou provoquées intentionnellement par le client ou avec sa complicité,

• les pannes d'électricité 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 conséquences des orages, de la foudre, des tempêtes, du feu ou d'une explosion,

• les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Professionnels missionnés par MONDIAL ASSISTANCE,

• les pannes d'électricité répétitives causées par une non-remise en état de l'Installation électrique et suite à la première intervention,

• les appareils alimentés par l'Installation électrique intérieure,

• les pannes dues à un problème d'alimentation du fournisseur d'énergie ou une insuffisance de puissance installée

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.

#### 3.4.2 Gaz et Chaudière/Chauffage

**Ne sont pas couverts :**

• Les chaudières utilisant des combustibles autres que gazeux (fuel, bois, charbon, électricité, solaire),

• Les problèmes sur les installations et les chaudières à usage collectifs,

• les adoucisseurs, les filtres,

• le désembouage de l'Installation,

• les parties de l'Installation enterrées et/ou encastrées,

• 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 canalisation 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 et/ou corrosives),

• Les pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82600 du 13 juillet 1982,

• Les demandes d'intervention se rapportant à une opération d'entretien de la chaudière, 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,

#### 3.4.3 Plomberie Ne sont pas couvertes toutes les interventions portant sur :

• les parties d'installations enterrées et/ou encastrées, ou nécessitant le déplacement de machines ou de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de démontage,

• les fuites ou engorgements sur les canalisations ou les joints situés dans les parties communes d'immeuble, ou situés en partie privative mais qui sont du ressort d'une copropriété ainsi que les installations du domaine public,

• les circuits de chauffage quels qu'ils soient, y compris les circuits de pompe à chaleur ou de chauffage solaire,

• les circuits d'arrosage, d'eaux pluviales, d'eaux de drainage et d'eaux industrielles et leurs équipements spécifiques,

• les fosses septiques,

• les appareils ménagers à effet d'eau (lave-linge, lave-vaisselle, réfrigérateur, aquarium et accessoires annexes, climatiseurs, adoucisseur d'eau) et les appareils sanitaires (baignoires, éviers, lavabos, douches, WC y compris les réservoirs et sanibroyeurs),

- les piscines, spas, hammams et jacuzzis,
- l'ensemble de la robinetterie et les accessoires en aval (pompeaux de douches, flexibles, appareils de filtration), à l'exception des robinets d'arrêt et sous réserve que ces derniers ne se situent pas sur l'un des circuits exclus mentionnés ci-dessus,
- l'intervention ou le remplacement des pompes, réducteurs de pression et détendeurs,
- l'engorgement partiel limitant l'évacuation des eaux sans la stopper totalement,
- les fuites ou engorgements provoqués :
  - intentionnellement par le Client Bénéficiaire ou avec sa complicité ;
  - par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982,
  - par une non réalisation du ou des travaux sur l'Installation de plomberie recommandés par le Professionnel lors d'une précédente intervention sur cette même Installation.

#### 3.4.4 Ouverture de la Porte d'entrée

Ne sont pas couvertes toutes les interventions portant sur :

- les alarmes, claviers codes, contrôle d'accès,
- les automatismes et motorisations, rideaux de fer, volets roulants, volets bois, persiennes métalliques.

### **ARTICLE 4 - FACTURATION ET MODE DE PAIEMENT**

La cotisation mensuelle due par le Client dont le montant figure dans la grille tarifaire de Total Direct Energie remise au Client lors de son adhésion, payable d'avance, sera facturée sur sa facture d'électricité et de gaz naturel. Ainsi, le Service d'Assistance sera facturé et devra être payé par le Client selon les conditions et modalités du contrat de fourniture d'électricité et de gaz qu'il aura souscrit auprès de Total Direct Energie.

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 prennent effet, selon le cas :

- En cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité et de gaz naturel de Total Direct Energie et au Service d'Assistance, à la Date

d'activation du Client dans le périmètre de facturation de Total Direct Energie, telle que définie dans le contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel applicable au Client,

- En cas d'adhésion postérieurement à la conclusion de son contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel avec Total Direct Energie, à la date d'envoi du courrier postal ou électronique envoyé au Client et l'informant de la date de prise d'effet des garanties. Ce courrier sera envoyé dans un délai maximal de trente (30) jours suivant l'adhésion du Client au Pack Sérénité PLUS.

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.

#### **5.2. Droit de Rétractation**

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de son adhésion au Service d'Assistance. Le Client, pour exercer ce droit, doit envoyer un courrier à Total Direct Energie, comprenant les éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante : Total Direct Energie - 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 « Pack Sérénité PLUS » à laquelle j'ai adhéré

le ..., date et signature ».

Lorsque le délai de rétractation 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 Total Direct Energie 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 Total Direct Energie, sauf si le Client a sollicité l'exécution des prestations. La facturation aura lieu à l'issue de la période de rétractation.

Total Direct Energie 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, Total Direct Energie 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, Total Direct Energie pourra suspendre les garanties du Service d'Assistance pour le Lieu d'intervention concerné.

Le Service d'Assistance sera en outre automatiquement suspendu, en cas de suspension du contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel telle que prévue dans le contrat avec Total Direct Energie.

### **ARTICLE 7 – RESILIATION**

- Résiliation à l'initiative du Client : Le Client peut demander chaque mois, par écrit à l'adresse Total Direct Energie - Service Clientèle - TSA 21519 - 75 901 PARIS CEDEX 15 la résiliation du Service d'Assistance, 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 Total Direct Energie : En cas d'impayés, si le Client n'a pas régularisé sa situation dans les trente (30) jours de l'envoi par Total Direct Energie d'une mise en demeure, dans les conditions définies à l'article 6 des présentes Conditions Générales, Total Direct Energie enverra une nouvelle mise en demeure au Client. Si celle-ci n'est pas régularisée dans un délai de dix (10) jours calendaires, Total Direct Energie pourra résilier de plein droit le Service d'Assistance.

- Résiliation de plein droit : Les garanties du Service d'Assistance prennent automatiquement fin en cas de résiliation par le Client Bénéficiaire ou par Total Direct Energie du contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel. Le Service d'Assistance sera résilié au jour de la résiliation du contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel.

Quelle que soit l'hypothèse de résiliation, la responsabilité de Total Direct Energie 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 du Service d'Assistance.

#### **ARTICLE 8 - FORCE MAJEURE**

Total Direct Energie 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 agissant 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/sanctions-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 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.

#### **ARTICLE 9 - EXCLUSIONS GENERALES**

Outre les exclusions définies à l'article 3.4 des 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 au Pack Sérénité PLUS ;
- les dommages dus à la pollution naturelle et/ou humaine.

#### **ARTICLE 10 - EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES**

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par Total Direct Energie ou par MONDIAL ASSISTANCE aux conditions des présentes Conditions Générales ou aux conditions tarifaires applicables au Client. Dans ces hypothèses, Total Direct Energie en informera le Client au moins un (1) mois avant application. Le Client pourra alors résilier le Service d'Assistance 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 CG à un nouvel assistant.

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

##### **11.1. Loi informatique et libertés**

Total Direct Energie et MONDIAL ASSISTANCE prennent les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations nominatives qu'elles détiennent ou qu'elles traitent dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,, ainsi qu'à gérer le secret des correspondances dans le respect des lois et règlements.

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 Total Direct Energie, 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 Total Direct Energie à communiquer lesdites informations à MONDIAL ASSISTANCE et ses sous-traitants dans le cadre du Service

d'Assistance. MONDIAL ASSISTANCE 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, Total Direct Energie et MONDIAL ASSISTANCE 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, le Client Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de MONDIAL ASSISTANCE en adressant sa demande à :

AWP France SAS DT - Service Juridique  
- DT03 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, MONDIAL ASSISTANCE 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, Total Direct Energie 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.

Mondial Assistance 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/>

#### **11.2. Prescription**

Les actions dérivant des présentes Conditions Générales sont soumises à une prescription quinquennale en application des dispositions de droit commun prévues à l'article 2224 du Code civil.

#### **11.3. Réclamation et Médiation**

En cas de réclamation, le Client pourra s'adresser à Total Direct Energie dont l'adresse figure sur la dernière facture d'électricité et de gaz naturel.

En cas de désaccord, le Client peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

**AWP France SAS**  
**Service Traitement des Réclamations**  
**7 rue Dora Maar**  
**93400 Saint Ouen**

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 France AWP France SAS le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, le Client Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

<http://www.mediation-assurance.org>

La Médiation de l'Assurance (LMA)

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

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 les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance. »

#### **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**

AWP France SAS et Fragonard Assurances sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 61 rue Taitbout - 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.