

## Notice d'information - « Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24 »

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 Assistance Pro Electricité et 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.

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'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.

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 Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24.

### 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 Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24 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 Assistance Pro Electricité et 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 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 électricité + gaz + chaudière/chauffage du Client ayant adhéré à l'Option, 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 les installations électricité intérieur, de gaz ou de la chaudière. 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, 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, 00 €, 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 Prudenciel 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 souscrite auprès de Fragonard Assurances 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 – DEFINITIONS**

Les termes précédés d'une majuscule qui ne sont pas définis aux présentes Conditions générales ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales de Vente de fourniture d'électricité et de gaz souscrites par le Client Bénéficiaire.

«**Client Bénéficiaire ou Client**» : désigne tout Client Professionnel bénéficiaire d'un contrat de fourniture de Gaz et d'électricité de Total Direct Energie pour les besoins de son activité professionnelle pour une puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA et qui a adhéré à l'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24.

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

«**Evènement garanti** » :

- **survenant sur l'Installation électrique** : désigne le dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure du Site de

consommation provoquant une interruption de la fourniture de électricité ou une défaillance de l'Installation électrique intérieure **sous réserve des exclusions de garantie définies à l'article 3.5.2 des présentes Conditions Générales** 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.

- **sur l'Installation de gaz** : désigne une fuite survenant sur les alimentations de gaz après compteur (alimentations chaudière, gazinière, appareil de chauffage, compris flexibles et robinets).
- **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, agréés en France par la norme NF, à usage domestique et ne bénéficiant plus d'aucune garantie (légale, 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 intérieure**» : désigne l'installation électrique intérieure du Client Bénéficiaire, c'est-à-dire la partie de l'installation électrique intérieure se trouvant en aval du disjoncteur principal de branchement jusqu'aux points d'alimentation (prises de courant), située sur le lieu d'intervention défini dans le contrat de fourniture d'électricité et de gaz que le Client Bénéficiaire a conclu avec Total Direct Energie.

**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 ERDF, ne sont pas couvertes.**

«**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 Bénéficiaire sur le contrat de fourniture d'électricité et de gaz conclu avec Total Direct Energie. 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 Electricité et Gaz 24h/24**» : désigne le nom du service d'assistance dépannage sur l'Installation électrique intérieure et sur l'Installation de gaz du Bénéficiaire, selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales, commercialisé par Total Direct Energie.

«**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 électrique, 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 24h sur 24 et 7 jours sur 7 : 0970 80 65 05 (prix d'un appel local à partir d'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 Bénéficiaire lors de son appel téléphonique) ne peut donner lieu à remboursement des frais**

**éventuellement engagés par le Client Bénéficiaire.**

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 ou un Evènement garanti survenant sur l'Installation électrique.

### **3.1. Intervention d'un Professionnel qualifié et agréé**

Si lors du diagnostic préliminaire établi 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 Bénéficiaire de garantir la conformité de son Installation électrique intérieure, 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'Evènement garanti persiste à l'issue d'un délai de vingt-quatre (24) heures 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 mille (1000) euros, sous forme d'un chèque envoyé à l'adresse de ce dernier, dans un délai de huit (8) 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 Relation Clientèle - 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 communiqué au Client Bénéficiaire lors du

diagnostic préliminaire par téléphone susvisé, l'adresse d'envoi du chèque, ainsi que le bon d'intervention délivré par le prestataire.

### **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 Evènement 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 9h00 à 18h00, 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 du 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.

Sur l'Installation électrique intérieure :

En cas d'insuccès et/ou si le Client Bénéficiaire le souhaite, Mondial Assistance pourra organiser la visite d'un Professionnel à une date convenue avec le Client Bénéficiaire pour que ce dernier effectue un devis contradictoire.

Le devis contradictoire sera envoyé dans un délai de soixante-douze (72) heures ouvrées suivant la visite du Professionnel en faisant suite à la demande téléphonique du Client Bénéficiaire au numéro indiqué ci-dessus.

### **3.3 Les garanties relatives à un Evènement garanti :**

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

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

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

• Sur l'Installation électrique intérieure d'une prise en charge d'un montant **maximum de trois cent (300) euros TTC par intervention (déplacement, pièces et main d'œuvre).**

Les montants pris en charge pour les Evènements 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 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.
- 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 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. En outre, elles ne privent en aucun cas le Client Bénéficiaire d'exercer toute autre action de nature contractuelle ou extra contractuelle qui lui est légalement reconnue.

### **3.5. Exclusions**

**Ne sont pas couverts par l'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24 :**

#### **3.5.1. Gaz et Chaudière**

- **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 collectifs,**
- **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 l'Evènement),**
- **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,**
- **les pannes causées ou provoquées par le gel, 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°82600 du 13 juillet 1982,

- 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.

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.

### 3.5.2 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 de consommation qu'il s'agisse de travaux de renouvellement, de réparation et/ou de mise en conformité de l'installation électrique intérieure aux normes en vigueur, y compris si le Site de consommation n'est plus alimenté en électricité,

- la réparation des appareils électriques, électroniques ou électroménagers,

- les pannes électriques causées ou provoquées intentionnellement par le Client Bénéficiaire 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 Bénéficiaire auprès de Total Direct Energie.

Sont exclus du périmètre d'intervention :

- les installations électriques intérieures 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 électriques intérieures ayant provoqué un déclenchement du disjoncteur suite à l'insuffisance de la puissance souscrite,

- les installations électriques intérieures faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité Consuel, attestant de la conformité des installations électriques intérieures aux normes de sécurité en vigueur,

- les installations électriques intérieures 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'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24 :

- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les professionnels,

- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les professionnels 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 - FACTURATION ET MODE DE PAIEMENT

La cotisation mensuelle due par le Client Bénéficiaire au titre de l'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24, dont le montant figure dans la grille tarifaire de Total Direct Energie remise lors de son adhésion, payable d'avance, sera facturée sur sa facture d'électricité et de gaz.

Ainsi, l'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24 sera facturée et payée par le Client selon les conditions et modalités du contrat de fourniture d'électricité et de gaz souscrit par le Client Bénéficiaire 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 de l'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24 prennent effet, selon le cas :

- En cas de souscription simultanée au contrat de fourniture d'électricité et de gaz de Total Direct Energie et à l'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24, à la date d'activation du Client Bénéficiaire dans le périmètre de facturation de Total Direct Energie, telle que définie dans le contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz applicables au Client Bénéficiaire,

- En cas de souscription postérieurement à la conclusion de son contrat de fourniture d'électricité et de gaz avec Total Direct Energie, un (1) jour franc suivant la date de souscription à l'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24. Les garanties sont accordées pour une durée d'un (1) mois ferme, 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 Bénéficiaire dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus qui court à compter de la date de son acceptation des Conditions Générales de l'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24 pour renoncer à l'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24 sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Le Client Bénéficiaire, pour exercer ce droit, doit envoyer un courrier, 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 suivant : «Je soussigné(e), Nom, prénom, adresse, notifié par la présente ma rétractation de l'Option «Assistance Pro Electricité et Gaz 24h24» 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 suivant leur échéance, Total Direct Energie mettra en demeure par écrit le Client Bénéficiaire 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 de l'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24 pour le Site de consommation concerné.

L'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24 sera en outre automatiquement suspendue, en cas de suspension du contrat de fourniture d'électricité et de gaz telle que prévue dans les Conditions Générales de vente de Total Direct Energie.

#### **ARTICLE 7 – RESILIATION**

**Résiliation à l'initiative du Client Bénéficiaire :** Le Client Bénéficiaire peut demander chaque mois, par écrit, la résiliation de l'Option Assistance Pro Electricité et 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 Bénéficiaire, 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 Bénéficiaire 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 Bénéficiaire. Si celle-ci n'est pas régularisée dans un délai de dix (10) jours calendaire, Total Direct Energie pourra résilier de plein droit l'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24.

**Résiliation de plein droit :** Les garanties de l'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24 prennent automatiquement fin en

cas de résiliation par le Client Bénéficiaire ou par Total Direct Energie du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz. L'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24 sera résiliée au jour de la résiliation du contrat de fourniture d'électricité et de gaz. 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 de l'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24.

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

Total Direct Energie et Mondial Assistance n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation au titre des dommages subis par le Client Bénéficiaire 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/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 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.

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

Outre les exclusions définies à l'article 3.4 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 Electricité et 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 Total Direct Energie ou par Mondial Assistance aux conditions des présentes Conditions Générales ou aux conditions tarifaires applicables au Client Bénéficiaire.

Dans ces hypothèses, Total Direct Energie en informera le Client Bénéficiaire au moins un (1) mois avant application. Le Client Bénéficiaire pourra alors résilier l'Option Assistance Pro Electricité et 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 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 de l'Option Assistance Pro Electricité et Gaz 24h/24. 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 les Conditions Générales de vente de fourniture d'électricité et de gaz, 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 Bénéficiaire autorise Total Direct Energie à communiquer lesdites informations à Mondial Assistance et ses sous-traitants, en Union Européenne et hors Union Européenne, dans le cadre de l'Assistance dépannage.

Mondial Assistance et ses sous-traitants s'engagent à ne les utiliser que pour les besoins de l'exécution des présentes Conditions Générales 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 Bénéficiaire dans le cadre de sondages, sauf demande expresse contraire du Client Bénéficiaire, et de manière agrégée aux fins de statistiques.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que Total Direct Energie utilise ses informations nominatives afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, SMS ou télécopie et, si le Client a donné son consentement exprès, des offres commerciales susceptibles de l'intéresser.

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, AWP France SAS 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 Bénéficiaire pourra s'adresser à Total Direct Energie dont l'adresse figure sur la dernière facture d'électricité et de gaz.

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 10 (dix) 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 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont 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 présentes Conditions Générales, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français.

Les Clients ayant adhéré à l'option réservée aux professionnels de Total Direct Energie 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**

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.