

## **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 d'AXA Assistance, cette dernière assurant le risque garanti dans le cadre des présentes CGV. Le contrat collectif a été souscrit par l'intermédiaire de Willis Towers Watson France Société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 311248637, dont le siège social est situé 33 QUAI DE DION BOUTON 92800 PUTEAUX, immatriculée en tant que courtier d'assurance au registre unique des intermédiaires ([www.orias.com](http://www.orias.com)) sous le numéro 7001707.

L'Assureur du contrat collectif est INTER PARTNER ASSISTANCE, société anonyme de droit belge au capital de 130 702 613 euros, soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique et immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 0415 591 055, dont le siège social est situé 7 Boulevard du Régent, 1000 Brussels - Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon, elle-même soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

## **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.

« **Assistance 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 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 Electricité.

« **Electricien** » : désigne une entreprise spécialisée, à laquelle AXA 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 AXA 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 - GARANTIE D'ASSISTANCE DÉPANNAGE ELECTRICITE INTERIEURE ET EXTERIEURE, TELECOMS ET REMISE EN ETAT**

La garantie consiste, en cas de panne affectant l'Installation électrique intérieure ou extérieure de l'Assuré, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.

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

Lorsqu'un Evènement Garanti survient, le Client doit contacter par téléphone AXA

Assistance, au numéro ci-après indiqué, afin que cette dernière effectue un diagnostic préliminaire par téléphone.

- Diagnostic préliminaire par téléphone

Pour permettre à AXA Assistance d'intervenir, le Client Bénéficiaire doit appeler le numéro suivant : 0 970 80 65 00 (prix d'un appel local).

Lors de cet appel AXA 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. Lors de cet appel, AXA 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 d'AXA 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, AXA 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, AXA Assistance informe l'Assuré, lors de la conversation téléphonique des modalités d'Intervention d'un Prestataire.

**Sauf cas de Force majeure, le Prestataire interviendra 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 AXA Assistance. Les informations saisies par AXA 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'AXA 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'AXA 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

AXA 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'Evènement garanti. Cette garantie, accordée par AXA Assistance, court à compter de la date d'intervention de l'électricien. Pour en bénéficier, il appartient au Client de contacter par téléphone AXA 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'Evènement 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, AXA 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.

### 3.5. Garantie de remise en état

La présente garantie ne s'applique qu'en cas de panne affectant l'Installation électrique intérieure ou extérieure de l'Assuré et d'activation au préalable de la garantie d'assistance « *dépannage électricité intérieure et extérieure* ».

- Conditions de la garantie

Les frais de réfection couverts par la garantie sont les suivants :

- Les revêtements de sol (carrelage, etc.) ;
- Les ornements des murs (peinture, etc.).
- Le démontage de ces revêtements ou ornements doivent être justifiés par la réparation affectant l'Installation électrique intérieure existante.

- Plafonds et limite de la garantie

AXA Assistance rembourse les frais de réfection à hauteur du plafond ci-après : **mille (1000) euros TTC par intervention pour une panne sur l'Installation électrique intérieure et extérieure. Cette garantie est illimitée.**

- Modalités de mise en œuvre de la garantie

Le Client doit adresser à AXA Assistance les documents justificatifs suivants :

- La copie de l'attestation d'un électricien mentionnant la localisation de la panne et la date de sa réparation ;
- Une copie du bulletin de souscription du présent Contrat ;
- Les factures des frais engagés pour la réfection des ornements et des revêtements consécutifs à la réparation de la panne.

**AXA Assistance se réserve le droit de demander tout justificatif complémentaire qui lui permettra de mieux apprécier la matérialité du sinistre et le montant des remboursements.**

- Paiement du remboursement

Le paiement du remboursement intervient dans les 10 jours qui suivent la fourniture des pièces justificatives. En cas de refus du dossier de sinistre, AXA Assistance adressera au Client un courrier de refus motivé.

### 3.6. Exclusions spécifiques

Outre les exclusions communes applicables à toutes les garanties, sont exclus de l'Assistance 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 manifestation 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 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 AXA Assistance,

- AXA 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 – GARANTIE D'ASSURANCE EN CAS DE PERTE DE DENREES ALIMENTAIRES**

#### 4.1. Périmètre de la garantie

AXA Assistance couvre les denrées alimentaires périssables devenues impropres à la consommation, consécutif à un dysfonctionnement de l'Installation électrique privative, ayant nécessité l'intervention d'AXA Assistance au titre de la Garantie Electricité.

Sont seules susceptibles d'être couvertes, à concurrence de **150 € TTC par Intervention, les pertes de denrées contenues :**

- Dans un réfrigérateur, résultant directement d'une panne électrique de l'Installation électrique privative, de **six heures minimums ;**

- Dans un congélateur, résultant directement d'une panne électrique de l'Installation électrique privative, de **vingt-quatre heures minimums ;**

Pour bénéficier de la garantie, Vous devrez nous fournir sur demande tout justificatif de la perte de denrées, notamment les factures d'achat des denrées alimentaires périssables.

#### 4.2 Exclusions spécifiques

Outre les exclusions communes applicables à toutes les garanties, ne sont pas couverts au titre de la garantie Perte des denrées alimentaires :

- Les denrées alimentaires non périssables ;

- les denrées alimentaires perdues à la suite d'une panne du réfrigérateur et/ou du congélateur ;
- Les denrées alimentaires dont la date limite de consommation, ou date d'utilisation optimale était dépassée au jour du sinistre ;
- L'utilisation non conforme, et / ou à des fins étrangères à la finalité du réfrigérateur et/ou congélateur ;
- Les Dommages matériels résultant d'une coupure de courant prévue ou imprévue par le distributeur ou le fournisseur d'électricité quelle qu'en soit la cause ;
- Les coupures d'électricité et leurs conséquences dues au défaut de paiement par le Bénéficiaire de la facture d'électricité ;
- Le remplacement du réfrigérateur et/ou du congélateur rendus inutilisables du fait de la décomposition des denrées alimentaires.

#### **ARTICLE 5 – EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES**

Outre les exclusions spécifiques applicables à chacune des garanties, ne pourra donner lieu à l'intervention d'AXA 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 6- PRIME D'ASSURANCE**

##### **6.1. 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.

##### **6.2. Paiement de la prime**

La prime mensuelle due par le Client au titre de l'Assistance Electricité, dont le montant figure dans le Contrat, payable d'avance, sera facturée sur la facture d'électricité du Client. Ainsi, l'Assistance 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.

##### **6.3. 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, AXA Assistance pourra, par l'intermédiaire de TotalEnergies, résilier le Contrat.

#### **ARTICLE 7 - DUREE**

##### **7.1. Prise d'effet et durée des garanties**

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 7.2, les garanties de l'Assistance Electricité prennent effet, selon le cas :

- En cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité de TotalEnergies et de l'Assistance 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.

##### **7.2. 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 L112-10 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 pré-sent 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.

AXA 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 :

Veuillez 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 Electricité

**ARTICLE 9 - RESILIATION**

Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut demander chaque mois, par écrit, la résiliation de l'Assistance 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 Electricité prennent automatiquement fin en cas de résiliation par le Client Bénéficiaire ou par TotalEnergies du contrat de fourniture d'électricité. L'Assistance 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 AXA 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 Electricité.

**ARTICLE 10- LIMITATIONS DE RESPONSABILITE**

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

**10.1. Secours primaires**

AXA 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.

**10.2. Exonération de responsabilité**  
**AXA 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.**

**AXA 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.**

**10.3. Sanctions – Embargo**

AXA 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 AXA 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 11 - EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES**

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par TotalEnergies ou par AXA 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 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 assisteur.

**ARTICLE 12 – CADRE JURIDIQUE**

**12.1. 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.

**12.2. Subrogation**

AXA 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 13 - DISPOSITIONS DIVERSES**

**13.1. Protection des données personnelles**

Les informations concernant le Client sont collectées, utilisées et conservées par les soins de TotalEnergies pour la souscription, la gestion et la résiliation du Contrat et par AXA Assistance pour l'exécution des adhésions aux présentes conditions générales, 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'Assistance Electricité.

Le Client est informé que TotalEnergies communique lesdites informations à AXA Assistance et leurs sous-traitants, en Union Européenne et hors Union Européenne (AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc) dans le cadre de l'Assistance Electricité. AXA Assistance et leurs sous-traitants s'engagent à ne les

utiliser que pour les besoins de l'exécution du présent Contrat dans le strict respect de la législation et réglementation en vigueur.

Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

- a. Utiliser les informations du Client ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les prestations décrites dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services d'AXA Assistance, le Client consent à ce qu'AXA Assistance utilise ses données à ces fins ;
- b. Transmettre les données personnelles du Client et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre du Client, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;
- c. Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques du Client dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- d. Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
- e. Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien du Client, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et
- f. Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients.
- g. Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA Assistance est soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des

capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, AXA Assistance met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

Pour toute utilisation des données personnelles du Client à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance sollicitera son consentement.

Le Client peut revenir à tout moment sur son consentement.

Dans le cas où le Client fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, le Client s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

Le Client peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité du site AXA Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si le Client souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse suivante : **Délégué à la protection des données, AXA Assistance, 6, rue André Gide 92320 Châtillon** ou envoyer un courriel à l'adresse suivante : [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com).

L'intégralité de la politique de confidentialité d'AXA Assistance est disponible sur le site : [axa-assistance.fr](http://axa-assistance.fr) ou sous format papier, sur demande.

La Charte de confidentialité et de protection des données personnelles de TotalEnergies Electricité et Gaz France est disponible sur <https://www.totalenergies.fr/particuliers/charte-de-confidentialite-et-de-protection-des-donnees-personnelles>

### 13.2. Prescription

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où AXA Assistance en a eu connaissance ;

- 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 du Client contre AXA Assistance a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre le Client ou a été indemnisé par ce dernier.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription visée ci-après :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par AXA Assistance du droit à garantie du Client, ou toute reconnaissance de dette du Client envers AXA Assistance ;
- tout recours à la médiation ou à la conciliation
- lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, la convention ou la Force majeure.

La prescription est également interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par AXA Assistance au Client en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ou par le Client à AXA Assistance en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

### 12.3. Règlement des litiges

Le droit applicable aux présentes conditions générales de vente, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français.

En cas de désaccord sur la souscription ou la gestion du contrat, le Client pourra dans un premier temps s'adresser à TotalEnergies :

[service.client@mail.totalenergies.fr](mailto:service.client@mail.totalenergies.fr)

Si un désaccord subsiste après réponse de TotalEnergies ou si le désaccord



concerne le traitement d'une demande d'assistance, le Client peut adresser sa réclamation par courrier à l'adresse suivante :

AXA Assistance - Service Gestion  
Relation Clientèle  
6, rue André Gide  
92320 Châtillon

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : [www.axa-assistance.fr/contact](http://www.axa-assistance.fr/contact).

AXA Assistance s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai.

Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, le Client peut/peuvent faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante

**La Médiation de l'Assurance**

**TSA 50110**

**75441 Paris Cedex 09**

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Ce recours est gratuit.

Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Client pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent. La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant : [https://www.mediation-assurance.org/Charte\\_du\\_mediateur\\_2021](https://www.mediation-assurance.org/Charte_du_mediateur_2021)

Le Client pourra, en outre, soumettre au Tribunal compétent tout différend né à l'occasion de la conclusion ou de l'interprétation des présentes conditions générales de vente.