

# ASSURANCE ENERGIE

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : FRAGONARD ASSURANCES - Entreprise d'assurance française

Produit : Pack Sérénité Plus

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

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

Le produit d'assurance « Pack Sérénité Plus » est un contrat d'assurance mensuel à tacite reconduction qui permet au titulaire personne physique d'un contrat de fourniture d'électricité souscrit auprès de TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après « TotalEnergies »), de bénéficier de prestations d'assistance dépannage en cas de panne d'électricité survenue sur l'installation électrique intérieure, sur l'installation de gaz naturel ou de la chaudière, de dysfonctionnement sur l'installation de plomberie, et de problèmes d'ouverture de la porte d'entrée.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

**En cas de panne d'électricité survenue sur l'installation électrique intérieure, sur l'installation de gaz naturel ou de la chaudière, de dysfonctionnement sur l'installation de plomberie, et de problèmes d'ouverture de la porte d'entrée :**

- ✓ Diagnostic préliminaire par téléphone
- ✓ Intervention d'un professionnel qualifié et agréé dans un délai de 3h pour les grandes agglomérations (Paris, Lyon, Marseille, Lille, Nice, Toulouse, Bordeaux, Nantes, Strasbourg) et de 4h pour le reste du territoire
- ✓ Contrôle des devis incluant, le cas échéant, la prise de contact avec l'auteur du devis et une tentative de renégociation du tarif
- ✓ Prise en charge du coût du dépannage (plafond : 200€ par intervention sur l'installation électrique ou de gaz ou sur la chaudière / 300 € par intervention sur les installations de plomberie / 153 € par intervention sur la porte d'entrée)

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



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les personnes morales
- ✗ Les personnes n'ayant pas adhéré au Pack « Sérénité Plus »
- ✗ Les personnes non titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel souscrit auprès de TotalEnergies,
- ✗ Les appareils et équipements branchés sur l'installation électrique et les appareils de l'installation de gaz
- ✗ Les pannes et/ou défaillances résultant d'un dysfonctionnement du réseau de distribution d'électricité et relevant d'Enedis
- ✗ Les installations de plomberie 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 installations électriques et de plomberie non conformes aux normes réglementaires en vigueur



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

- ! Les pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle
- ! Les pannes causées ou provoquées intentionnellement par le bénéficiaire
- ! Les conséquences des orages, de la foudre, des tempêtes, du feu ou d'une explosion
- ! Les travaux de mise en conformité dus à une modification de la législation
- ! Les chaudières utilisant des combustibles autres que gazeux
- ! Les circuits de chauffage, d'arrosage, les fosses septiques, les appareils ménagers à effet d'eau, les appareils sanitaires, les piscines, spa, hammam, jacuzzis, la robinetterie
- ! Les alarmes, claviers codes et contrôle d'accès des portes d'entrée, ainsi que les automatismes, motorisations, rideaux de fer, volets roulants, volets bois et persiennes métalliques



## Où suis-je couvert(e) ?

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



## Quelles sont mes obligations ?

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

#### ■ A la souscription du contrat

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

#### ■ En cours de contrat

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

#### ■ En cas de sinistre

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

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



## Quand et comment effectuer les paiements ?

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

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



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

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

La garantie est accordée pour une durée d'un mois, tacitement reconductible par période d'un mois.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

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

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