

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE - Assurances Tranquillité**

Valables à compter du 5 octobre 2017

**Notice d'information - « Assurances Tranquillité TOTAL SPRING »**

Cher client,

Nous vous invitons à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions Générales. Elles vous précisent vos droits et obligations et ceux de l'Assureur et répondent aux questions éventuelles que vous vous posez.

**Qui est l'Assureur ?****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.oriass.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 lors de la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité verte d'une puissance inférieure ou égale à 36 (trente-six) kVA et/ou un contrat de fourniture de gaz naturel pour une consommation annuelle inférieure ou égale à 300.000 kWh auprès de TOTAL SPRING.

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

Vous devez avoir votre Domicile en France métropolitaine (hors îles situées dans l'océan Atlantique, la Manche et la mer Méditerranée), à l'exclusion de tout département, région, collectivité, territoire et pays d'Outre-Mer.

Pour toute adhésion à l'option « Assistance Tranquillité gaz » ou « Assistance Tranquillité plus », la date de fabrication de la chaudière/chauffage assuré(e) doit être de moins de 15 ans.

**Quelle est la date d'effet et la durée de votre contrat ?**

• en cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité et/ou de gaz de TOTAL SPRING et de l'une des options du contrat « Assistance Tranquillité », le contrat prend effet à compter de la date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de TOTAL SPRING, telle que définie dans les Conditions Générales de vente de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel applicables au Client,

• en cas de souscription à l'une des options du contrat « Assistance Tranquillité » postérieurement à la souscription de l'offre d'électricité et/ou de gaz, le contrat prend effet dans un délai maximal de trente (30) jours suivant l'adhésion à l'une des options du contrat « Assistance Tranquillité ».

La garantie est acquise pour une durée d'un (1) mois. A l'issue de cette période, elle se renouvelle par tacite reconduction pour la même durée, sauf résiliation par le Client ou l'Assureur dans les conditions prévues à l'article 7 des Conditions Générales - Résiliation.

**Quelles sont les prestations prévues au contrat ?**

Ces sont les prestations d'Assistance dépannage figurant dans votre bulletin d'adhésion et pour lesquelles vous allez acquitter la prime correspondante. Pour connaître le montant et plafond de prise en charge de ces prestations ainsi que les exclusions, nous vous invitons à vous référer à l'article 3 des Conditions Générales – Fonctionnement de la garantie.

**Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours selon les modalités prévues à l'article 7 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 l'installation électrique, l'installation en gaz naturel, sur la chaudière, sur l'installation de plomberie ou sur la porte d'entrée de votre Domicile. Les installations objet des présentes Conditions Générales doivent être situées sur le Site de consommation du Client, en France Métropolitaine (hors les situées dans l'océan Atlantique, la Manche et la mer Méditerranée et à l'exclusion de tout département, région, collectivité, territoire et pays d'Outre-Mer).

Ce Contrat est constitué des présentes Conditions Générales qui énoncent toutes les garanties proposées et décrivent leur étendue, leur montant et leur application selon l'option souscrite ainsi que du bulletin d'adhésion remis au Client lors de la souscription. Les présentes Conditions Générales précisent également le fonctionnement du Contrat.

Afin de faire bénéficier ses Clients d'une assistance dépannage, TOTAL SPRING 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, SA 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 Prudential, 61 rue Taïbout - 75436 Paris Cedex 09.

La gestion et la mise en œuvre de ces prestations ont été confiées par Fragonard Assurances à AWP France SAS, société anonyme par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86€, immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 490 381 753, dont le siège social est sis 7 rue Dora Maar à Saint Ouen (93400), inscrite à l'Orias sous le numéro 07 026 669, <http://www.orias.fr>, agissant sous le nom commercial « Mondial Assistance ».

## ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

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

« **Assistance Tranquillité élec'** » : désigne le nom du service commercialisé par TOTAL SPRING, comprenant le service d'assistance dépannage sur l'Installation électrique intérieure du Client ayant souscrit à l'option Assistance Tranquillité élec', selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales.

« **Assistance Tranquillité gaz** » : désigne le nom du service commercialisé par TOTAL SPRING, comprenant le service d'assistance dépannage gaz + chaudière du Client ayant souscrit à l'option Assistance Tranquillité gaz, selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales.

« **Assistance Tranquillité plus** » : désigne le nom du service commercialisé en option par TOTAL SPRING, comprenant le service d'assistance dépannage de l'Installation Electrique, de l'Installation de gaz + chaudière du Client, de l'Installation de plomberie et d'ouverture de la Porte d'entrée du Domicile du Client ayant souscrit à l'option Assistance Tranquillité plus, selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales de Vente.

« **Client** » : désigne la personne physique titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel souscrit auprès de TOTAL SPRING et qui a demandé le bénéfice des garanties du présent Contrat, en adhérant au choix à l'option Assistance Tranquillité élec', à l'option Assistance Tranquillité gaz ou à l'option Assistance Tranquillité plus.

« **Electricien** » : désigne une entreprise spécialisée, à laquelle Mondial Assistance fait appel pour intervenir chez le Client, disposant des moyens matériels et humains ainsi que de compétences nécessaires, afin de procéder à la réparation d'Installations électriques.

« **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 en électricité. 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.

« **Evènement garanti 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.

« **Evènement garanti survenant 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 et portant sur Chaudière, Chauffe-eau, Chauffe-bain, Chaudière au fioul, Pompe à chaleur, Ballon d'eau chaude, Radiateurs électriques, Climatiseurs :

\*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,
- Défaillance des flexibles d'alimentation fioul.

Pièces prises en charge : 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.

« **Evènement garanti 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.

Est couverte l'Installation de Plomberie pour les Evènements suivants :

- Les fuites :
  - sur le robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau,
  - sur joint de parcours des canalisations d'alimentation ou d'évacuation d'eau,
  - sur canalisations d'alimentation ou d'évacuation d'eau,

- sur trop plein de baignoire, de lavabo et d'évier,
- sur groupe de sécurité du ballon d'eau chaude,
- sur joint de sortie de cuvette de WC,
- sur joint et robinet d'arrêt de chasse d'eau de WC,
- sur siphon,
- sur joint et robinet existant de machine à laver (vaisselle ou linge),
- sur robinet et joint ou té de réglage de radiateurs du chauffage individuel.

• Les engorgements :

- des WC, lavabos et éviers,
- des canalisations d'évacuation.

• Les dysfonctionnements des mécanismes de WC.

« **Evènement garanti 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. L'assistance dépannage sur la Porte d'entrée est comprise dans les services de l'Assistance Tranquillité plus.

« **Installation de chaudière/ chauffage** » : Chaudières\*, chauffe-eau\* ou chauffe-bains\*, ballon d'eau chaude\*, pompe à chaleur\*, radiateurs électriques et climatiseurs, 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 15 ans

« **Installation électrique intérieure** » : désigne l'installation électrique intérieure du Client, c'est-à-dire à la partie de l'installation 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 que le Client a conclu avec TOTAL SPRING. 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 Site 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** » ou « **Site de consommation** » ou « **Domicile** » : désigne l'adresse du Point de Livraison et/ou du Point de Comptage du Client qui fait l'objet de son contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel conclu avec TOTAL SPRING. 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.

« **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, disposant des moyens matériels et humains ainsi que de compétences nécessaires, afin de procéder à la réparation d'Installations d'électricité, de gaz et/ou de chaudière, de plomberie et à l'ouverture de la Porte d'entrée.

## ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

**En cas de suspicion de fuite de gaz, le Client doit contacter le numéro d'urgence sécurité gaz naturel du distributeur ou les services de secours afin de procéder à la mise en sécurité des installations.**

Pour permettre à Mondial Assistance d'intervenir, le Client doit appeler le numéro suivant, disponible 24 heures/24 et 7 jours/7 : **01 40 25 53 46** (prix d'un appel local depuis 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 présentes 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 dans un délai maximum de quatre (4) heures, sauf cas de force majeure.

Lors de l'intervention, le Professionnel procède à :

- un diagnostic visuel de l'Installation,
  - la recherche de l'origine de l'incident,
  - la vérification que l'incident entre dans le périmètre d'intervention et que les montants évalués sont pris en charge par le présent Contrat dans la limite du plafond d'intervention, tout dépassement reste à la charge du Client.
  - un dépannage ou au rétablissement du fonctionnement normal de l'installation,
  - à la remise d'un bulletin d'intervention nécessaire à la mise en œuvre de la garantie contractuelle.
- 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 Conditions Générales dans les suites de la survenance d'un Evènement garanti.

Le contrôle de devis est réalisé sur simple appel téléphonique au **01 40 25 53 46** (prix d'un appel local depuis un poste fixe) 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

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 72h 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. Après accord préalable sur le devis, le Client reste redevable, du montant total des travaux prévus au devis et de tout frais subséquent. Le Client s'acquiesce directement de cette facture auprès du Professionnel.

### 3.2. Les garanties relatives à chacune des options

#### Assistance Tranquillité élec'

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 de deux-cents euros TTC (200 euros TTC) par intervention.**

Il est précisé que le nombre d'interventions prises en charge dont pourra bénéficier le Client dans le cadre de l'Assistance Tranquillité élec' est illimité, et ce sur une période de douze (12) mois à compter de la prise d'effet des garanties, telle que décrite à l'article 5.1 des présentes Conditions Générales.

#### Assistance Tranquillité gaz

Le Client pourra bénéficier, en cas de survenance d'un Evènement garanti sur l'Installation de gaz ou sur l'Installation de la chaudière/chauffage, d'une prise en charge d'un **montant maximum de deux-cents euros TTC (200 euros TTC) par intervention.**

Il est précisé que le nombre d'interventions prises en charge dont pourra bénéficier le Client dans le cadre de l'Assistance Tranquillité gaz est illimité, et ce sur une période de douze (12) mois à compter de la prise d'effet des garanties, telle que décrite à l'article 5.1 des présentes Conditions Générales.

#### Assistance Tranquillité plus

Le Client pourra bénéficier, en cas de survenance d'un Evènement garanti, dans le cadre de l'Assistance Tranquillité plus :

- sur l'Installation électrique : d'une prise en charge d'un **montant maximum trois-cents euros TTC (300 euros TTC) par intervention.**
- sur l'Installation de gaz ou sur l'Installation de chaudière/chauffage : d'une prise en charge d'un montant maximum de trois-cents euros TTC (300 euros TTC) par intervention.
- sur les Installations de plomberie : d'une prise en charge d'un **montant maximum de trois-cents euros TTC (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.
- sur la Porte d'entrée : d'une prise en charge d'un **montant maximum de trois-cents euros TTC (300 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** dans le cadre de prestations effectuées par le Professionnel (déplacement, pièces et main d'œuvre) suite à la survenance d'un Evènement garanti, Mondial Assistance accorde une garantie contractuelle :

- d'un (1) an pour l'« Evènement garanti survenant sur l'Installation électrique »
  - de trois (3) mois pour l'« Evènement garanti survenant sur l'Installation de gaz », pour l'« Evènement garanti survenant sur la chaudière » et l'« Evènement garanti survenant sur la Porte d'entrée ». Cette garantie est accordée à compter de l'intervention du Professionnel.
- Pour l'« Evènement garanti survenant sur l'Installation de plomberie », la garantie est conférée pour un (1) an (hors débouchages de canalisations engorgées) à compter de l'intervention du Professionnel.

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.

### 3.4. Exclusions

#### Ne sont pas couverts par l'Assistance Tranquillité élec'

- 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 TOTAL SPRING.

#### Sont également 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 4 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,

- 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 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.

#### Ne sont pas couverts par l'Assistance Tranquillité gaz :

- les fuites de gaz sur l'Installation de Gaz Intérieure 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, canalisations noyées dans une dalle ou un plancher, faux plafonds, cloisons, chauffage au sol),
- les fuites de gaz sur les canalisations d'alimentation de gaz situées à l'extérieur du Domicile y compris les canalisations enterrées ou situées dans un jardin ou un terrain privé ou dans des locaux à usage professionnel,
- les fuites de gaz sur les canalisations d'alimentation de gaz situées dans des parties communes d'immeuble, ou situés en partie privative mais qui sont du ressort d'une copropriété ainsi que les Installations faisant partie du domaine public,
- toute Intervention sur les corps de chauffe dès lors qu'il n'est pas incorporé à l'appareil (ex : radiateurs), chauffages solaires,
- toute Intervention sur les appareils raccordés à l'Installation de Gaz Intérieure (gazinière, etc.),
- les Interventions sur les Installations de Gaz dont l'état général ou la vétusté ne permet pas d'assurer une sécurité suffisante,
- les Fuites de gaz répétitives causées par une non-remise en état de l'Installation électrique et suite à la première Intervention,
- les chaudières utilisant des combustibles autres que gazeux et fioul (bois, charbon, électricité, solaire),
- les problèmes sur les Installations et les chaudières à usage collectif,
- les interventions nécessitant la dépose de la chaudière, ainsi que les frais de remplacement ou de mise en place d'une nouvelle chaudière,
- les problèmes sur les 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 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 pollué ou par affiné, 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°82-600 du 13 juillet 1982,
- 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.
- les demandes d'intervention se rapportant à une opération d'entretien de la chaudière, de l'installation d'eau chaude ou de l'installation de gaz.

#### Ne sont pas couverts par l'Assistance Tranquillité plus

##### Pour l'électricité, le gaz et la chaudière

Les exclusions sont identiques à celles des options Assistance Tranquillité élec' et Assistance Tranquillité gaz.

##### Pour la plomberie :

- 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 (pommeaux 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 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 ou des travaux sur l'Installation de plomberie recommandés par le Professionnel lors d'une précédente intervention sur cette même Installation.
- ##### Pour la Porte d'entrée
- 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 SPRING remise au Client lors de sa souscription, payable d'avance, sera facturée sur la facture d'électricité ou gaz naturel du Client. Ainsi, l'option Assistance choisie sera facturée et payée selon les conditions et modalités du contrat de fourniture d'électricité ou de gaz souscrit par le Client auprès de TOTAL SPRING.

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 choisie par le Client prennent effet, selon le cas :

- à la Date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de TOTAL SPRING, telle que définie dans les Conditions Générales de vente de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel applicables au Client, en cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité et/ou de gaz de TOTAL SPRING et de l'une des options Assistance,
- dans un délai maximal de trente (30) jours si le Client souscrit à l'une des options Assistance postérieurement à la conclusion d'un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz avec TOTAL SPRING. 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 et sauf résiliation effectuée dans les cas prévus à l'article 5.2 ci-dessous.

Les garanties s'appliquent pendant la durée de validité du contrat de fourniture d'énergie souscrit par le Client auprès de TOTAL SPRING et de l'accord liant TOTAL SPRING et Fragonard Assurances pour la délivrance des prestations.

### 5.2. Droit de Rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la date d'effet du contrat Assistance. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit :

- Soit notifier par mail à : [ma-demande@total-spring.fr](mailto:ma-demande@total-spring.fr) la décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par courrier électronique dont le Client trouvera le modèle ci-après : « Je soussigné(e), Nom, prénom, adresse, notifie par la présente ma rétractation du contrat d'«Assistance Tranquillité élec', gaz ou Tranquillité plus », souscrit le ..., date et signature du Bénéficiaire ». Le Client également peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible sur le site [www.total-spring.fr](http://www.total-spring.fr) en bas de page ou sur la page « Contactez-nous » mais ce n'est pas obligatoire.

- Soit envoyer un courrier à TOTAL SPRING, comprenant les éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante :

TOTAL SPRING  
TSA 20039  
75437 Paris Cedex 09.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. En cas de rétractation du Client, TOTAL SPRING remboursera tous les paiements reçus, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où TOTAL SPRING est informé de sa décision de rétractation. TOTAL SPRING procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale sauf si ce dernier convient expressément d'un moyen différent ; ce remboursement n'occasionnera pas de frais.

Si le Client a demandé de commencer une des prestations de services pendant le délai de rétractation, ce dernier devra payer à TOTAL SPRING un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où le Client a informé TOTAL SPRING de sa rétractation du contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Lorsque le délai de rétraction expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

## ARTICLE 6 -SUSPENSION DES GARANTIES

En cas de retard de paiement, de non-paiement total ou partiel des primes dans un délai de dix (10) jours suivants leur échéance, TOTAL SPRING 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 SPRING pourra suspendre les garanties de l'Assistance choisie pour le Site de consommation concerné. L'Assistance choisie par le Client sera en outre automatiquement suspendue, en cas de suspension du contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel telle que prévue dans les Conditions Générales de vente de TOTAL SPRING.

## ARTICLE 7 – RESILIATION

### a. Cas de résiliation

• **résiliation à l'initiative du Client** : le Client peut demander chaque mois, par écrit, la résiliation de l'option Assistance choisie, 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 SPRING** : en cas d'impayés, si le Client n'a pas régularisé sa situation dans les trente (30) jours de l'envoi par TOTAL SPRING d'une mise en demeure, dans les conditions définies à l'article 6 des présentes Conditions Générales, TOTAL SPRING enverra une nouvelle mise en demeure au Client. Si celle-ci n'est pas régularisée dans un délai de dix (10) jours calendaires, TOTAL SPRING pourra résilier de plein droit l'Assistance choisie, conformément à l'article L113-3 du Code des assurances.

• **résiliation de plein droit** : les garanties de l'Assistance choisie par le Client prennent automatiquement fin en cas de résiliation par le Client ou par TOTAL SPRING du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel. L'Assistance choisie par le Client sera résiliée au jour de la résiliation du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

Quelle que soit l'hypothèse de résiliation, la responsabilité de TOTAL SPRING 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'Assistance choisie par le Client.

### b. Modalités de résiliation

• Pour le Client :

-Par tout support durable en remplissant le formulaire sur le site internet de TOTAL SPRING à l'adresse suivante : [www.total-spring.fr](http://www.total-spring.fr)

-Dans tous les cas autres que celui visé ci-dessus, par lettre recommandée ou par déclaration contre récépissé ou encore par acte extrajudiciaire (notification d'huissier) au siège de TOTAL SPRING.

• Par TOTAL SPRING : par lettre recommandée au Domicile du Client

## ARTICLE 8 - FORCE MAJEURE

TOTAL SPRING et Mondial Assistance 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 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 des Affaires étrangères, <https://www.tresor.economie.gouv.fr>), 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. Elle 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. La responsabilité de Mondial Assistance ne concerne que les prestations qu'elle réalise en exécution de la Convention d'assistance.

Elle ne sera pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les Professionnels intervenant auprès du Client en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

## ARTICLE 9 - EXCLUSIONS GENERALES

Outre les exclusions définies à l'article 3.4 de la Convention d'assistance, 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 provoqués intentionnellement par un Client et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense.

## ARTICLE 10 -EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par TOTAL SPRING ou par Mondial Assistance aux conditions des présentes Conditions Générales ou aux conditions tarifaires applicables au Client. Dans ces hypothèses, TOTAL SPRING en informera le Client au moins un (1) mois avant application. Le Client pourra alors résilier l'Assistance choisie 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 du présent Contrat à un nouvel assisteur.

## ARTICLE 11-DISPOSITIONS DIVERSES

### 11.1. Loi informatique et libertés

TOTAL SPRING 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 modifiée, 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 indispen-

et règlements.

Les informations recueillies dans le cadre de l'adhésion ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier de l'Assistance choisie par le Client. Elles peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de TOTAL SPRING ou Mondial Assistance, dont l'adresse figure sur la dernière facture de gaz naturel, ou à AWP France SAS à l'adresse suivante :

**Service Juridique - DT03  
7 rue Dora Maar - CS 60001  
93488 Saint-Ouen Cedex.**

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 SPRING à communiquer lesdites informations à Mondial Assistance et à ses sous-traitants, en Union Européenne dans le cadre de l'Assistance choisie. Mondial Assistance et ses 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. Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que TOTAL SPRING 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.

AWP France SAS dispose de moyens informatiques destinés à gérer les prestations d'assistance de la présente Convention. Les informations enregistrées sont réservées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne. 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.

### **11.2.Prescription**

Les actions dérivant de la Convention d'assistance 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**

Si le Client est mécontent de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, il doit adresser sa réclamation à l'adresse suivante :

**AWP France SAS,  
7 rue Dora Maar  
93400 Saint Ouen.**

Un accusé de réception parviendra à l'Assuré 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 l'Assureur le tiendrait informé. Si un désaccord subsiste, après la réponse de l'Assureur ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, l'Assuré peut faire appel au médiateur, indépendamment des 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 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. Ce recours est gratuit. Le médiateur rendra un avis dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et laissera au Client toute liberté pour saisir éventuellement le tribunal compétent.

### **11.4 Règlement des litiges**

- le droit applicable aux présentes Conditions Générales, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français.
- le Client devra soumettre tout différend né à l'occasion de la conclusion ou de l'interprétation des présentes Conditions Générales au tribunal compétent.