

# Assurance Energie – Formule Assistance Electricité, Gaz, Chaudière, Plomberie, Serrurerie

Document d'information sur le produit d'assurance

**Compagnie** : FRAGONARD ASSURANCES - Entreprise d'assurance française

**Produit** : ASSISTANCE TRANQUILLITE PLUS

**Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. 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 « Assistance Tranquillité plus » est un contrat d'assurance mensuel à tacite reconduction qui permet à l'assuré détenteur d'un contrat de fourniture d'électricité et/ou gaz auprès de TOTAL SPRING, de bénéficier de prestations d'assistance dépannage en cas de dysfonctionnement de son installation individuelle d'énergie et/ou de son installation de plomberie et/ou en cas de difficultés pour accéder à son domicile. Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP France, agissant sous la marque MONDIAL ASSISTANCE.



## Qu'est-ce qui est assuré ?

### En cas de survenance d'une fuite de gaz et/ou d'un dysfonctionnement de l'installation intérieure provoquant un défaut de chauffage ou de gaz

- ✓ L'assistance dépannage gaz pour un montant de 300€ maximum par événement garanti (déplacement, main d'œuvre et pièces)
- ✓ L'assistance dépannage chaudière / chauffage (hors entretien) pour un montant de 300€ maximum par événement garanti (déplacement, main d'œuvre et pièces)

### En cas de perte, vol des clés ou dysfonctionnement de la serrure

- ✓ L'assistance dépannage serrurerie pour un montant de 300 € maximum par événement garanti (déplacement, main d'œuvre et pièces)

### Dans tous les cas

- ✓ L'accès à un réseau de professionnels qualifiés et agréés
- ✓ Une intervention dans un délai maximum de 4h, sauf cas de force majeure

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



## Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les installations situées dans les parties communes d'un immeuble, les branchements de chantier ou provisoires, les installations faisant partie du domaine public
- ✗ Les installations de chauffage/chaudière de plus de 15 ans
- ✗ Les appareils raccordés à l'installation de gaz intérieure (ex : gazinière)



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

### Principales exclusions :

- ! Les événements survenus lors de locations saisonnières
- ! Les frais non justifiés par des documents originaux
- ! Les dommages causés intentionnellement par l'assuré
- ! Les dommages résultant de la participation de l'assuré à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense

### Principales restrictions :

- ! Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements garantis survenus pendant la durée de validité du contrat de fourniture d'énergie



## Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ En France métropolitaine (hors îles situées dans l'océan Atlantique, la Manche et la mer Méditerranée)



## 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 cotisation d'assurance 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,
- Informer 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 cotisations sont payables mensuellement et d'avance, concomitamment au paiement des factures d'électricité et/ou gaz, auprès de TOTAL SPRING. Tout mois commencé est dû dans sa totalité. Les conditions et modalités de paiement sont définies dans le contrat de fourniture d'énergie souscrit par l'assuré auprès de TOTAL SPRING.



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

- Le contrat et les garanties prennent effet aux dates indiquées dans le contrat, sous réserve de l'activation du contrat de fourniture d'électricité et/ou gaz et sous réserve du paiement du premier règlement demandé (le premier paiement pouvant intervenir jusqu'à 15 jours calendaires après la souscription).
- Le contrat est conclu pour une durée d'un mois. Il se renouvelle automatiquement tous les mois, sauf résiliation par l'assuré ou l'assureur dans les cas et conditions fixés au contrat.
- Le contrat sera en outre suspendu en cas de suspension du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz, et résilié en cas de résiliation de ce même contrat



## Comment puis-je résilier le contrat ?

Le contrat peut être résilié par courrier électronique à l'adresse [ma-demande@total-spring.fr](mailto:ma-demande@total-spring.fr), en remplissant le formulaire de contact sur le site internet [www.total-spring.fr](http://www.total-spring.fr), par lettre recommandée, par déclaration contre récépissé ou encore par acte extrajudiciaire (notification d'huissier) au siège de Total Spring :

- Tous les mois, moyennant le respect d'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.