

INTRODUCTION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») sont applicables au Service d'assistance TotalEnergies Électricité, au Service d'assistance TotalEnergies Gaz et au Service d'assistance TotalEnergies Électricité et Gaz.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de définir les termes et les conditions d'application pour le Service d'assistance TotalEnergies Électricité, le Service d'assistance TotalEnergies Gaz et le Service d'assistance TotalEnergies Électricité et Gaz, désignés individuellement « Service d'assistance TotalEnergies » dans la suite du document, disponibles 24h sur 24 et 7j sur 7 pour tout Client Particulier ayant préalablement conclu un contrat d'énergie électricité et/ou gaz naturel chez TotalEnergies et souscrivant, à titre facultatif, un Service d'assistance TotalEnergies pour ses besoins personnels. Ce Service d'assistance TotalEnergies est un complément au contrat d'énergie que le Client a conclu avec TotalEnergie et est lié au contrat d'énergie. Le Client peut donc uniquement conclure un Service d'assistance TotalEnergies lié et relatif aux services qu'il a souscrits auprès de TotalEnergies via son contrat d'énergie.

Afin de faire bénéficier ses Clients, en cas de besoin, d'une assistance dépannage conforme aux conditions décrites dans les présentes CGV, TotalEnergies a conclu, pour le compte de ses Clients, un contrat collectif d'assistance avec AWP P&C S.A. Belgian Branch (désignée dans le texte : ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE), Rue des Hirondelles 2, 1000 Bruxelles, agréé comme compagnie d'assurances sous le numéro 2769 – numéro d'entreprise : 0837.437.919, assurant le risque garanti dans le cadre des présentes CGV. AWP P&C S.A. – Belgian Branch est la succursale belge de la compagnie française d'assurance AWP P&C S.A., rue Dora Maar 7 à F-93400 Saint Ouen (France) – RCS Bobigny 519 490 080.

ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Les termes précédés d'une majuscule qui ne sont pas définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans les conditions générales de vente relatives à la fourniture d'électricité et/ou de gaz souscrit par le Client.

« **Chaudière** » : désigne l'appareil de production d'eau chaude à destination du circuit de chauffage situé sur le Lieu d'intervention défini dans le contrat de fourniture de gaz que le Client a conclu avec TotalEnergies. La chaudière utilise du gaz naturel comme combustible.

« **Chauffe-eau** » : désigne l'appareil de production d'eau chaude sanitaire du Client situé sur le Lieu d'intervention défini dans le contrat de fourniture de gaz que le Client a conclu avec TotalEnergies. Le chauffe-eau utilise du gaz naturel comme combustible.

« **Client Bénéficiaire** » ou « **Client Particulier** » ou « **Client** » : désigne toute personne physique titulaire d'un contrat de fourniture d'énergie souscrit auprès de TotalEnergies et ayant également souscrit un Service d'assistance TotalEnergies.

« **Évènement Garanti survenant sur l'installation électrique intérieure** » : désigne la panne ou la défaillance survenant sur l'Installation électrique intérieure du Lieu d'intervention et provoquant une interruption de la fourniture d'électricité ou une défaillance de l'Installation électrique intérieure.

« **Évènement Garanti survenant sur la Chaudière ou le Chauffe-eau** » : désigne la panne ou la défaillance survenant sur la chaudière ou sur le chauffe-eau (brûleur, thermostat, réglage du gaz, expulsion, fuite, obstruction des conduites de gaz ou du réservoir, etc).

« **Évènement Garanti survenant sur l'Installation de gaz intérieure** » : désigne une panne ou une défaillance survenant sur les Installations intérieures alimentées en gaz à partir du compteur (non inclus) et provoquant une interruption de l'alimentation en gaz ou une défaillance de l'Installation de gaz intérieure.

« **Évènement Garanti** » : désigne communément tout Évènement Garanti survenant sur l'Installation électrique intérieure, tout Évènement Garanti survenant sur la chaudière et sur le chauffe-eau et tout Évènement Garanti survenant sur l'Installation intérieure de gaz en fonction du Service d'assistance TotalEnergies souscrit par le Client.

« **Installation électrique intérieure** » : désigne l'Installation électrique intérieure du Client, c'est-à-dire la partie de l'Installation se trouvant en aval du disjoncteur principal de branchement jusqu'aux points d'alimentation (prises de courant), à l'exclusion des appareils électriques qui y sont raccordés et des panneaux solaires, située sur le Lieu d'intervention défini dans le contrat de fourniture d'électricité que le Client a conclu avec TotalEnergies.

« **Installation intérieure 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 alimentés en gaz (y compris flexibles et robinets), à l'exclusion de ces appareils eux-mêmes, située sur le Lieu d'intervention défini dans le contrat de fourniture d'énergie que le Client a conclu avec TotalEnergies.

« **Installation garantie** » : désigne communément la Chaudière, le Chauffe-eau, l'Installation électrique intérieure et l'Installation intérieure de gaz en fonction du Service d'assistance TotalEnergies souscrit par le Client.

« **Lieu d'intervention** » : désigne l'adresse du Point de Livraison du Client qui fait l'objet de son contrat de fourniture d'énergie conclu avec TotalEnergies au moment où il souscrit le Service d'assistance TotalEnergies.

Ce Lieu d'intervention doit obligatoirement être situé Belgique et 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 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. En cas de déménagement, le Service d'assistance TotalEnergies souscrit par le Client sera automatiquement résilié.

« **Service d'assistance TotalEnergies Électricité** » : désigne le service d'assistance dépannage sur l'Installation électrique intérieure du Client, commercialisé par TotalEnergies et presté selon les modalités définies aux présentes CGV. Seuls les Clients ayant conclu avec TotalEnergies un contrat d'énergie pour l'électricité ou un contrat d'énergie pour l'électricité et le gaz naturel peuvent souscrire ce Service d'assistance TotalEnergies.

« **Service d'assistance TotalEnergies Électricité et Gaz** » : désigne

Conditions Générales - Service d'assistance TotalEnergies

le service d'assistance dépannage sur l'Installation de gaz, le Chauffe-eau ou la Chaudière du Client et le service d'assistance dépannage sur l'Installation électrique intérieure du Client, commercialisés par TotalEnergies et presté selon les modalités définies aux présentes CGV. Seuls les Clients ayant conclu avec TotalEnergies un contrat d'énergie pour l'électricité et le gaz naturel peuvent souscrire ce Service d'assistance TotalEnergies..

« **Service d'assistance TotalEnergies Gaz** » : désigne le service d'assistance dépannage de l'Installation de gaz, du Chauffe-eau ou de la Chaudière du Client, commercialisé en option par TotalEnergies et presté selon les modalités définies aux présentes CGV. Seuls les Clients ayant conclu avec TotalEnergies un contrat d'énergie pour le gaz naturel peuvent souscrire ce Service d'assistance TotalEnergies.

« **TotalEnergies Power & Gas Belgium S.A.** » : TotalEnergies Power & Gas Belgium S.A. est une société de droit belge dont le siège social est situé 4000 Liège, Rue Saint-Laurent 54, RPM Liège, immatriculée auprès de la BCE sous le numéro 0859.655.570, qui agit en qualité d'intermédiaire d'assurance à titre accessoire dans ce contrat d'assistance.

« **Professionnel qualifié et agréé** » ou « **Professionnel** » : désigne une entreprise spécialisée à laquelle ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE fait appel pour intervenir chez le Client Bénéficiaire, disposant des moyens matériels et humains ainsi que des compétences nécessaires afin de procéder à la réparation des Installations d'électricité et de gaz et/ou de la Chaudière et/ou du Chauffe-eau.

ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'ASSISTANCE TOTALENERGIES

Pour permettre à ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE d'intervenir, le Client Bénéficiaire doit appeler le numéro suivant, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 : 02 773 61 94 (tarif d'un appel local).

Lors de cet appel, ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE procède à un diagnostic téléphonique préliminaire sur la base des informations recueillies auprès du Client, qui lui permet de déterminer si le dysfonctionnement est un Évènement Garanti selon le Service d'assistance TotalEnergies souscrit par le Client Bénéficiaire.

La réparation de l'Évènement Garanti concerné par un autre prestataire, sans l'accord préalable d'ALLIANZ GLOBAL 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, ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE organise celle-ci en quatre heures. Le nombre d'interventions par an n'est pas limité.

Il est de la responsabilité du Client de garantir la conformité de son Installation électrique intérieure et de son Installation de gaz aux normes réglementaires en vigueur. Si l'Installation électrique intérieure et/ou l'Installation de gaz faisant l'objet du dépannage ne remplit pas ces conditions, le Professionnel peut refuser d'intervenir.

Le Client donne son accord pour que toutes les réparations, tous les transports et le (dé) montage soient effectués par le Professionnel suivant son avis technique. Dans ce cas, le Professionnel endosse la responsabilité de l'intervention.

3.2 Garanties relatives à chacun des éléments

Si le diagnostic par téléphone révèle qu'une intervention d'un réparateur est nécessaire, ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE organisera une telle intervention et prendra en charge les frais de déplacement, les heures de travail et le coût des pièces de rechange pour un montant maximum de 400 euros TVA comprise par intervention. Aucune franchise ne sera facturée au Client.

Les travaux entrepris éventuellement à la suite de cette intervention notamment pour les conséquences du sinistre ou de la recherche de fuite (main d'oeuvre et pièces) restent à la charge du Client Bénéficiaire.

3.3 Obligations du Client en cas d'Évènement Garanti

A l'exception de toutes les autres obligations déjà mentionnées dans les présentes Conditions Générales, le Client est tenu aux obligations suivantes :

- En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations qui cause un préjudice à ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, cette dernière peut retrancher le préjudice qu'elle a subi de ses prestations. Le non-respect de ses obligations par le Client à des fins frauduleuses entraîne systématiquement la perte de l'ensemble de ses droits aux prestations d'assurance assuré dans le cadre du Service d'assistance TotalEnergies.
- Si un Évènement Garanti survient, et après avoir pris les premières mesures d'urgence le cas échéant (ex : fermeture de l'arrivée de gaz), le Client doit immédiatement contacter ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE et se conformer à ses instructions, en appelant le numéro suivant, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 : 02 773 61 94 (tarif d'un appel local).
- Le Client doit prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences négatives d'un Évènement Garanti.
- Si le Client bénéficie d'autres assurances couvrant le même Évènement Garanti, selon le Service d'assistance TotalEnergies souscrit, il doit communiquer à ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE ces assurances et l'identité de ces assureurs.

3.4 Garanties contractuelles et légales

ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE accorde une garantie contractuelle de trois mois sur les prestations effectuées par le Professionnel (déplacement, pièces et main d'oeuvre) dans le cadre de l'Évènement garanti. Cette garantie, accordée par ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, court à compter de la date d'intervention du Professionnel. Pour en bénéficier, il appartient au Client de contacter par téléphone ALLIANZ GLOBAL 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'un des Évènements Garantis.

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.

3.5 Exclusions communes aux différentes options Service d'assistance TotalEnergies

Conditions Générales - Service d'assistance TotalEnergies

3.5.1. Sinistres exclus :

3.5.1.1. Tous les sinistres qui existaient avant ou au moment de la prise d'effet de la garantie en question.

3.5.1.2. Toutes les circonstances connues ou présentes au moment de la prise d'effet de la garantie en question et par lesquelles le sinistre pouvait raisonnablement être anticipé.

3.5.1.3. Les réparations dans des espaces communs.

3.5.1.3. Les installations qui se trouvent dans un lieu public.

3.5.1.4. Les défaillances causées intentionnellement par le Client ou causées à son su.

3.5.1.5. Les dommages à la suite d'une guerre, d'une guerre civile, d'une insurrection, d'une révolution ou d'une émeute.

3.5.1.6. Tous les dommages qui sont la conséquence de réparations qui ont été effectuées avec l'accord du Client et sous son contrôle. Seul le Professionnel est responsable des dommages survenant à la suite d'une prestation qu'il a effectuée.

3.5.1.7. Les travaux nécessitant une excavation ou un perçage avant de procéder à une réparation.

3.5.1.8. Faillite et insolvabilité.

3.5.1.9. Tentative de suicide et suicide.

3.5.1.10. Attaques terroristes.

3.5.1.11. Épidémies et quarantaine.

3.5.1.12. Catastrophes naturelles.

3.5.1.13. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans le présent contrat d'assistance.

3.5.1.14. Les installations :

- qui sont sous la garantie de l'installateur ou du constructeur ;
- pour lesquelles aucune facture originale ou preuve d'achat ne peut être présentée ;
- achetées en dehors de l'Union Européenne ou utilisées à une autre adresse que l'adresse de consommation indiquée à TotalEnergies ;
- qui servent à un usage collectif ;
- desquelles le numéro de série d'origine a été effacé ou est illisible.

3.5.1.15. Utilisation :

- d'accessoires qui ne sont pas autorisés par le fabricant ;
- à titre professionnel.

3.5.1.16. Réparations :

- réparations effectuées par le Client lui-même ou par un autre réparateur que celui d'ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE ;
- pour des dommages esthétiques comme par exemple – mais sans s'y limiter – des griffes et des bosses ;

3.5.1.17. Réparateur/caution :

- la responsabilité quant aux produits et les actions de rappel du constructeur ;
- l'insolvabilité financière du prestataire de services ;
- les retards dus à l'indisponibilité temporaire de pièces de rechange ;
- toute compensation, quelle qu'elle soit, pour la durée d'immobilisation de l'appareil ou pour l'absence de jouissance de l'appareil ;
- compensation quelconque pour les pertes indirectes ou les conséquences, par exemple – mais sans s'y limiter – les aliments avariés, les dommages aux alentours de l'appareil électrique ou de chauffage.

3.5.2. Frais non pris en charge

3.5.2.1. Les frais découlant de travaux exécutés par une autre personne que le réparateur qui a été envoyé par ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.

3.5.2.2. ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE ne prend pas en charge les frais facturés par des services locaux ou nationaux qui ont réalisé des travaux dans le cadre d'interventions urgentes.

3.6. Exclusions spécifiques au Service d'assistance TotalEnergies Électricité

3.6.1. Sinistres à la suite de n'importe quelle cause externe comme par exemple – mais sans s'y limiter – une panne de courant, une surtension, un impact, un incendie, une inondation, la foudre, un vol ou une explosion.

3.6.2. Problèmes du réseau d'alimentation publique, jusqu'au compteur y compris.

3.6.3. Interventions à la suite de travaux qui ont été réalisés dans l'habitation en vue de rendre l'installation électrique intérieure conforme aux exigences légales ou de rétablir l'électricité si celle-ci a été coupée à cause de tels travaux.

3.6.4. La réparation d'appareils électriques branchés sur l'installation électrique intérieure.

3.6.5 Les interventions en vue de couper l'électricité en raison du non-paiement de la facture d'électricité.

3.6.6. Les travaux qui nécessitent le débranchement de la sécurité principale.

3.7. Exclusions spécifiques au Service d'assistance TotalEnergies Gaz

3.7.1 Chaudière ou Chauffe-eau ne fonctionnant pas au gaz (p. ex. mazout, bois, électricité, etc.).

3.7.2. Les pannes ou dysfonctionnements de l'installation intérieure de gaz à la suite de la démolition, de l'enlèvement et du démontage de l'installation de chauffage (ventilation, réglage, alimentation électrique, etc.).

3.7.3. Les pannes ou dysfonctionnements dus à la suite d'une défaillance électrique.

3.7.4. Les pannes ou dysfonctionnements dus au gel, à l'utilisation d'eau ou de gaz pollués, d'air vicié (poussière abondante, air corrosif, etc.).

3.7.5. Les interventions en vue de couper le gaz en raison du non-paiement de la facture de gaz.

3.7.6. Les problèmes du réseau d'alimentation publique, jusqu'au compteur y compris.

Dans le cas où le Client a souscrit le Service d'assistance TotalEnergies Électricité et Gaz, les cas d'exclusion prévus aux articles 3.5 et 3.6 et les dispositions énoncées dans le présent article s'appliquent cumulativement.

ARTICLE 4 - FACTURATION ET MODE DE PAIEMENT

La cotisation mensuelle due par le Client, dont le montant figure sur le contrat d'assistance signé par le Client lors de sa souscription, sera facturée sur la facture d'énergie du Client. Le Service d'assistance TotalEnergies souscrit par le Client lui sera facturé et devra être payé selon les conditions et modalités du contrat de fourniture d'énergie, qu'il aura souscrit auprès de TotalEnergies.

Conditions Générales - Service d'assistance TotalEnergies

Il est précisé que tout mois commencé est dû dans son intégralité.

ARTICLE 5 - DUREE

5.1. Prise d'effet et durée de la garantie

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2. les garanties prennent effet, selon le cas :

- en cas de souscription simultanée de l'offre de fourniture d'énergie de TotalEnergies et du Service d'assistance TotalEnergies, le premier jour du mois qui suit la date de début de fourniture en énergie.

- en cas de souscription du Service d'assistance TotalEnergies par le Client, qui est un complément au contrat d'énergie, postérieurement à la conclusion de son contrat de fourniture d'énergie avec TotalEnergies, le premier jour du mois qui suit la date de souscription du Service d'assistance TotalEnergies. Si le Client a des dettes envers TotalEnergies au moment où il souhaite souscrire le Service d'assistance TotalEnergies, TotalEnergies se réserve le droit de suspendre la prise de cours de la garantie jusqu'au paiement des montants ouverts.

La garantie est accordée pour une durée d'un mois, à compter de la prise d'effet du Service d'assistance TotalEnergies, aux conditions décrites ci-dessus. A l'issue de cette période, le contrat est tacitement reconduit de mois en mois, à moins que le Client ou TotalEnergies ne s'y oppose conformément à l'article 6.

5.2. Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendrier à compter de la date de souscription du Service d'assistance TotalEnergies. Le Client, pour exercer ce droit, doit envoyer à TotalEnergies un courrier comprenant des éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante : TotalEnergies Power & Gas Belgium S.A. Support - Rue Saint Laurent 54 - 4000 Liège

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 – RESILIATION

- Non-reconduction du contrat d'assistance à l'initiative d'une des parties : le Client ou TotalEnergies pourra s'opposer à la reconduction tacite du Service d'assistance TotalEnergies moyennant l'envoi d'une notification par lettre recommandée ou par e-mail au moins 10 jours avant l'échéance du mois en cours. de
- Résiliation à l'initiative de TotalEnergies : En cas de défaut de paiement du Client à l'échéance, si le Client n'a pas régularisé sa situation dans les quinze (15) jours à compter du lendemain de l'envoi par TotalEnergies d'une mise en demeure, TotalEnergies pourra résilier de plein droit le Service d'assistance TotalEnergies.

- Résiliation de plein droit : Le Service d'assistance TotalEnergies prend automatiquement fin en cas de résiliation par le Client Bénéficiaire ou par TotalEnergies du contrat de fourniture d'énergie, auquel ce Service d'assistance TotalEnergies est lié, ou en cas de déménagement (le Client n'a plus de contrat d'énergie relatif au Lieu d'intervention mentionné au Contrat d'énergie lorsqu'il a souscrit le Service d'assistance TotalEnergies). Le Service d'assistance TotalEnergies sera résilié le jour de la fin du contrat de fourniture d'énergie au Lieu d'intervention mentionné au Contrat d'énergie lorsque le Client a souscrit le Service d'assistance TotalEnergies.

Quelle que soit la raison de la résiliation, la responsabilité de TotalEnergies et d'ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE ne pourra être engagée, en l'absence de faute de ces dernières, pour aucune des conséquences dommageables éventuelles liées à la résiliation du Service d'assistance TotalEnergies.

ARTICLE 7 – RESPONSABILITE ET FORCE MAJEURE

7.1. Responsabilité

TotalEnergies et ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE ne peuvent être tenues pour responsables d'un quelconque dommage subi par un Client en raison d'un Événement Garanti, sauf en cas de faute prouvée de l'une des deux.

7.2 Force majeure

TotalEnergies et ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation au titre des dommages subis par le Client du fait du retard, de l'inexécution ou de l'exécution lacunaire de ses obligations contractuelles par l'une des parties lorsque ce retard, cette inexécution ou cette exécution lacunaire est due à un tiers ou découle de la survenance d'un cas de force majeure. Un cas de force majeure désigne tout événement inévitable, extérieur et imprévisible rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure : guerre civile ou extérieure déclarée ou non, mobilisation générale, réquisition d'hommes et/ou de 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, catastrophes naturelles, effets de la radioactivité, épidémies, risques infectieux ou chimiques.

ARTICLE 8 - EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par TotalEnergies ou par ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE aux conditions des présentes CGV ou aux conditions tarifaires applicables au Client. Dans ce cas, TotalEnergies en informe le Client au moins un mois avant la prise d'effet. Le Client peut alors résilier le Service d'assistance TotalEnergies sans frais, aux conditions définies à l'article 6 des présentes conditions générales. Les modalités décrites ci-dessus sont également applicables en cas de transfert de la garantie issue du présent Contrat à un nouvel assureur.

ARTICLE 9 - DISPOSITIONS DIVERSES

9.1. Protection des données et des données à caractère personnel

TotalEnergies assure la conservation égale et en vigueur



Les informations recueillies dans le cadre de la souscription ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour

Conditions Générales - Service d'assistance TotalEnergies

bénéficier du Service d'assistance TotalEnergies. Elles peuvent donner lieu à l'exercice auprès de TotalEnergies du droit individuel de consultation, de rectification, d'opposition ou de suppression, l'adresse de TotalEnergies figurant sur les factures d'électricité et/ou de gaz naturel.

Le Client donne à TotalEnergies et à ses sociétés affiliées au sens de l'article 1:20 du Code des sociétés et des associations

l'autorisation de communiquer lesdites informations à ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE ainsi qu'aux sous-traitants de cette dernière dans le cadre du Service d'assistance TotalEnergies. ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE et ses sous-traitants s'engagent à exclusivement utiliser ces informations pour les besoins de l'exécution du présent contrat d'assistance, dans le strict respect de la législation et de la réglementation en vigueur. TotalEnergies et ses sociétés affiliées au sens de l'article 1:20 du Code des sociétés et des associations de même qu'ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE peuvent utiliser les données à caractère personnel du Client dans le cadre de sondages, sauf demande expresse contraire du Client, et de manière agrégée aux fins de statistiques.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte par ailleurs que TotalEnergies utilise ses données à caractère personnel afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment par courrier électronique, téléphone ou SMS.

9.2. Subrogation

ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE est subrogé à concurrence des indemnités payées dans les droits et les créances du Client contre des tiers. Si, par le fait du Client, la subrogation ne peut pas produire ses effets, ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE peut réclamer au Client la restitution des indemnités payées dans la mesure du préjudice qu'ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE a subi.

9.3. Choix des moyens utilisés pour l'exécution des engagements

Les prestations fournies et/ou le paiement des montants prévus en exécution des présentes CGV ne peuvent jamais constituer une source d'enrichissement pour le Bénéficiaire.

9.4. Prescription

Toute créance découlant du présent contrat d'assistance est prescrite après trois ans à compter de la date de l'événement qui fait naître la créance.

9.5. Règlement des litiges

En cas de réclamation, le Client peut s'adresser à TotalEnergies dont l'adresse figure sur la dernière facture d'électricité et de gaz.

En cas de désaccord, le Client peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE:

- par courrier à l'attention du service qualité

Rue des Hirondelles 2 à 1000 Bruxelles ;

- par e-mail : quality@allianz-global-assistance.be.

Si, après le traitement de la plainte du Client par les services d'ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, le Client demeure insatisfait, il dispose d'une possibilité de recours auprès de l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman.as, fax +32-2-547 59 75. Tout ceci sous réserve de la possibilité de lancement d'une procédure judiciaire.

Le droit applicable aux CGV, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit belge. Les Clients particuliers ne relèvent d'aucune clause de compétence juridictionnelle et pourront soumettre tout différend né à l'occasion de la conclusion ou de l'interprétation des CGV au Tribunal compétent.

9.6 Transfert

TotalEnergies a le droit de transférer le présent contrat d'assistance à une autre personne, à condition que cette personne respecte les dispositions légales et les exigences applicables et pour autant que les conditions fixées dans le présent Contrat d'assistance restent préservées pendant la durée de celui-ci.

ARTICLE 10. INFORMATIONS

En acceptant les CGV, le Client atteste avoir reçu les informations préalables nécessaires à sa souscription au Service d'assistance TotalEnergies, dont ses conditions et son prix, et reconnaît que ce Service d'assistance TotalEnergies répond à ses besoins en matière d'assistance en gaz et/ou électricité.

Toute communication entre le Client et TotalEnergies peut être effectuée en français ou en néerlandais, selon le choix du Client.

Le mode de communication entre le Client et TotalEnergies sera celui indiqué par le Client sur sa fiche client au moment de sa souscription à une offre d'énergie.