

## **assurOne ASSISTANCE**

### Convention d'assistance habitation

### Avec le concours d'EUROP ASSISTANCE

## **PREAMBULE**

La présente convention d'assistance constitue les conditions générales de l'abonnement **assurOne ASSISTANCE HABITATION**. Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE France, entreprise régie par le code des Assurances et dont le siège social se trouve 1, promenade de la Bonnette – 92230 GENNEVILLIERS, à tous les souscripteurs du contrat d'assurance Habitation présenté par **assurOne**.

## **1 REGLES A OBSERVER EN CAS D'ASSISTANCE**

### **1.1 REGLES A OBSERVER EN CAS D'ASSISTANCE**

Il est nécessaire en cas d'urgence de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Pour nous permettre d'intervenir, il est nécessaire :

1. de nous contacter sans attendre :

- par téléphone au numéro : **01 41 85 87 11**,  
– (+33 1 41 85 87 11 depuis l'étranger)
- par télécopie au numéro **01 41 85 83 35**,  
– (+33 1 41 85 83 35 depuis l'étranger)
- par télex au numéro 616 710 EURA PARIS

2. d'obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
3. de se conformer aux solutions que nous préconisons,
4. de nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé. En cas de fausse déclaration, nous nous réservons le droit de prendre toutes dispositions relatives à ses obligations et, le cas échéant, d'en refuser le remboursement,
5. de nous fournir copie de la déclaration de sinistre, de tout rapport d'expert ou de récépissé de dépôt de plainte pour vol ainsi que de toute prescription médicale

## **2 DEFINITIONS ET DOMAINE D'APPLICATION**

### **2.1 DEFINITIONS**

#### **2.1.1 ASSURONE HABITATION ASSISTANCE**

On entend par **assurOne ASSISTANCE HABITATION**, Europ Assistance France, entreprise régie par le code des Assurances et dont le siège social se trouve 1 promenade de la Bonnette - 92230 GENNEVILLIERS, ci-après dénommée « nous ».

#### **2.1.2 BENEFICIAIRES**

- Le souscripteur du contrat d'assurance Habitation, auprès de **assurOne**, désigné aux Conditions Particulières,
- Son conjoint ou concubin vivant sous le même toit et étant éventuellement titulaire d'un pacte de solidarité civile
- Leurs enfants célibataires de moins de 25 ans à charge fiscalement et vivant habituellement sous leur toit.

Dans la présente convention, les bénéficiaires sont désignés par le terme "vous".

#### **2.1.3 DOMICILE GARANTI**

Le domicile garanti est la résidence principale du souscripteur située en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco et mentionnée aux Conditions Particulières du contrat d'assurance Habitation.

Dans la présente convention, le domicile garanti est désigné par le terme "votre domicile".

#### **2.1.4 SINISTRES AU DOMICILE**

Dégâts des eaux, incendie, explosion, bris de glace, effraction ou tentative d'effraction, dommages électriques, catastrophes naturelles, survenus au domicile.

#### **2.1.5 ACCIDENT**

Toute atteinte corporelle non intentionnelle de votre part résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

### **2.2 ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES**

Les prestations « d'assistance à la suite d'un sinistre », « d'assistance en cas d'hospitalisation » et « dépannage au quotidien » s'exercent en France métropolitaine et en Principauté de Monaco.

### **2.3 DATES D'EFFET, DUREE ET RENOUVELLEMENT**

Les garanties d'assistance prennent effet simultanément à la même date et pour la même durée que le contrat d'assurance Habitation souscrit auprès de **assurOne**. Elles sont renouvelées à la même date et dans les mêmes conditions que ce dernier. La résiliation dudit contrat, pour quelque cause que ce soit, entraînera de plein droit et à la même date, la résiliation des présentes garanties.

### **3 ASSISTANCE AUX BIENS EN CAS DE SINISTRE**

#### **3.1 EN CAS DE SINISTRE SURVENU A VOTRE DOMICILE EN VOTRE ABSENCE**

Vous êtes en déplacement en France ou à l'étranger dans les conditions prévues à l'article 2.2 et votre présence à votre domicile est indispensable pour y effectuer des démarches administratives relatives à ce sinistre :

Nous organisons et prenons en charge votre voyage par train en première classe ou avion de ligne classe économique, du lieu de son séjour jusqu'au domicile sinistré.

Aussi, nous nous réservons le droit d'utiliser vos titres de transport ou de vous demander le montant du remboursement que vous avez obtenu auprès de l'organisme émetteur des titres de transport non utilisés.

Si du fait du retour précipité, vous avez dû laisser votre véhicule sur votre lieu de séjour, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique pour récupérer votre véhicule.

#### **3.2 EN CAS DE SINISTRE RENDANT VOTRE DOMICILE INHABITABLE**

##### **3.2.1 GARDIENNAGE DES LOCAUX**

SI A LA SUITE D'UN SINISTRE, VOTRE DOMICILE DOIT FAIRE L'OBJET D'UNE SURVEILLANCE :

Nous organisons et nous prenons en charge pendant 48 heures consécutives maximum la présence d'un vigile ou d'un gardien, afin de surveiller les lieux et de préserver vos biens.

##### **3.2.2 HEBERGEMENT OU TRANSFERT CHEZ UN PROCHE**

SI VOTRE DOMICILE EST RENDU INHABITABLE A LA SUITE D'UN SINISTRE :

- Soit nous organisons votre hébergement et participons aux frais d'hôtel (frais de restauration exclus) engagés à hauteur de **75 Euros** TTC par nuit et par bénéficiaire, pendant 5 nuits consécutives maximum.
- Soit nous organisons et prenons en charge le transport par train en première classe ou en avion en classe économique des bénéficiaires pour aller chez un proche, résidant en France métropolitaine ou Principauté de Monaco, afin d'être hébergés.

Seules les personnes bénéficiaires résidant dans le domicile garanti au moment du sinistre peuvent bénéficier de l'une de ces prestations.

##### **3.2.3 RECHERCHE D'UN GARDE-MEUBLE**

SI A LA SUITE D'UN SINISTRE, VOTRE DOMICILE RESTE INHABITABLE :

Nous recherchons et nous vous mettons en relation avec un garde-meuble proche de votre domicile.

Les frais de garde restent à votre charge.

##### **3.2.4 TRANSFERT DU MOBILIER**

SI A LA SUITE D'UN SINISTRE VOTRE DOMICILE RESTE INHABITABLE :

Nous organisons et prenons en charge la location d'un véhicule utilitaire à concurrence de **450 Euros** TTC afin de vous permettre de transférer votre mobilier pendant la durée de la remise en état de votre domicile.

La mise à disposition de ce véhicule ne peut se faire qu'en fonction des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et selon les critères requis par la société de location (notamment quant à l'âge du conducteur et au permis de conduire)

Dans tous les cas le véhicule mis à disposition sera un véhicule non aménagé (sangles, capitonnage...)

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires liées à la location du véhicule : " « assurances conducteur et personnes transportées (désigné sous le terme P.A.I.), « rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous le terme C.D.W.) et « rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.) Toutefois, une partie de ces franchises sont non rachetables en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et restent à votre charge

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge.

##### **3.2.5 AIDE A LA RECHERCHE D'UN LOGEMENT PROVISOIRE**

SI VOTRE DOMICILE EST INHABITABLE AU-DELA DE 5 JOURS APRES LA DATE DE SURVENANCE DU SINISTRE :

Nous vous aidons dans vos recherches d'un logement provisoire. Pour cela, nous orientons vos recherches vers les organismes compétents, nous vous communiquons les adresses et vous guidons dans vos différentes démarches.

##### **3.2.6 TRANSPORT DES BENEFICIAIRES JUSQU'AU NOUVEAU LOGEMENT**

SI VOTRE DOMICILE EST INHABITABLE AU-DELA DE 5 JOURS APRES LA DATE DE SURVENANCE DU SINISTRE :

Nous organisons et prenons en charge votre transport vers votre nouveau lieu de résidence dans un rayon de 50 km de votre domicile sinistré.

### 3.2.7 DEMENAGEMENT

SI VOTRE DOMICILE EST INHABITABLE AU-DELA DE 30 JOURS APRES LA DATE DE SURVENANCE DU SINISTRE :

Nous organisons et prenons en charge le déménagement de votre mobilier vers votre nouveau lieu de résidence en France métropolitaine ou Principauté de Monaco.

Ce déménagement doit être effectué au maximum dans les 60 jours qui suivent la date du sinistre.

Les objets transportés devront être rassemblés par vos soins en un point unique de chargement près de votre domicile. La prise en charge des frais de déménagement se fera dans la limite d'un transport de 50 km depuis votre domicile.

## 3.3 PREMIERE URGENCE APRES SINISTRE

### 3.3.1 EFFETS DE PREMIERE NECESSITE

SI A LA SUITE D'UN SINISTRE A VOTRE DOMICILE, L'INTEGRALITE DES EFFETS PERSONNELS DES BENEFICIAIRES EST DETRUITE :

Nous prenons en charge les effets vestimentaires et de toilette de première nécessité à concurrence de **400 Euros** TTC par personne bénéficiaire présente au moment du sinistre, dans la limite de **1600 Euros** TTC pour l'ensemble de ceux –ci.

### 3.3.2 AIDE MENAGERE

SI VOTRE DOMICILE A SUBI DES DOMMAGES A LA SUITE D'UN SINISTRE :

Nous organisons et prenons en charge la présence d'une aide ménagère à votre domicile à concurrence de 15 heures maximum dans le mois qui suit le sinistre pour vous venir en aide dans la réalisation des tâches ménagères quotidiennes (ménage, courses, cuisine).

Cette prestation intervient après que vous ayez effectué la remise en état de votre domicile.

### 3.3.3 AVANCE DE FONDS

A LA SUITE D'UN SINISTRE, VOUS ETES DEMUNIS DE MOYENS FINANCIERS :

Nous vous accordons une avance de **3 000 Euros** TTC maximum afin que vous puissiez faire face à vos dépenses de première nécessité, moyennant le versement de la somme correspondante par un tiers. Vous vous engagez à nous rembourser dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance.

## 3.4 ASSISTANCE AUX ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

EN CAS DE SINISTRE RENDANT INHABITABLE VOTRE DOMICILE :

- Soit nous mettons à la disposition d'une personne désignée par vos soins, résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, un billet aller/retour par train en 1ère classe ou par avion de ligne en classe économique depuis son domicile et jusqu'à votre domicile pour venir chercher des enfants.
- Soit nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour d'une de nos hôtesses pour accompagner vos enfants de moins de 15 ans jusqu'au domicile d'un proche désigné par vous et situé en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco.

Dans ces deux cas, le coût du voyage des enfants bénéficiaires reste à votre charge.

REMARQUE : LES DEUX PRESTATIONS EXPOSEES CI-DESSUS NE SONT PAS CUMULABLES ENTRE ELLES.

## 3.5 TRANSPORT ET GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

EN CAS DE SINISTRE RENDANT INHABITABLE VOTRE DOMICILE :

- Soit nous recherchons l'établissement de garde pour animaux (chiens, chats) le plus proche de votre domicile. Dans ce cas, nous organisons et prenons en charge le transport du ou des animaux jusqu'à cet établissement proche du domicile et prenons en charge les frais de garde en chenil à concurrence de **300 Euros** TTC maximum.
- Soit nous organisons le transport du ou des animaux jusqu'au domicile d'un proche résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco que vous nous désignez.

Les frais de transport sont pris en charge dans la limite maximum de 50 kilomètres autour du domicile. Les frais de garde restent à votre charge.

Cette prestation d'assistance est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires et chenils que nous sollicitons (vaccination à jour, caution ...).

Elle sera rendue sous réserve que vous, ou toute personne autorisée par vous-même, puissiez accueillir le prestataire sollicité afin de lui confier le ou les animaux.

## **4 ASSISTANCE DEPANNAGE AU QUOTIDIEN**

### **4.1 REPARATION D'URGENCE DANS LES DOMAINES DE LA PLOMBERIE, VITRERIE ET ELECTRICITE.**

EN CAS DE PANNE OU DE DYSFONCTIONNEMENT D'UN APPAREIL OU D'UNE INSTALLATION RESULTANT DIRECTEMENT ET EXCLUSIVEMENT D'UN EVENEMENT A CARACTERE ACCIDENTEL,

Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement et nous établissons avec lui les conditions de son intervention et, après votre accord, nous le dépêchons à son domicile.

Nous prenons en charge les frais de déplacement du prestataire jusqu'à un maximum de **50 Euros TTC**.

La rémunération des intervenants (coûts des réparations) reste à votre charge

Si aucun prestataire ne peut intervenir, et si la situation le justifie, nous organisons avec l'accord de l'abonné la mise en œuvre des mesures conservatoires ou de sécurité les plus urgentes.

### **4.2 DEPANNAGE SERRURERIE**

En cas de perte, de vol de clefs, ou si les serrures ont été endommagées à la suite d'un cambriolage du domicile garanti :

Nous vous mettons en rapport avec un serrurier ou un professionnel du dépannage et prenons en charge ses frais de déplacement à hauteur de **75 Euros TTC**.

Nous vous demanderons au préalable de justifier de votre qualité d'occupant du domicile garanti.

### **4.3 MISE EN RELATION AVEC DES CORPS DE METIERS**

SI VOUS SOUHAITEZ FAIRE DES TRAVAUX D'ENTRETIEN OU DE REPARATION A VOTRE DOMICILE GARANTI :

- Nous vous mettons en relation avec des spécialistes pour intervenir dans les délais les plus rapides (électricité, électroménager, chauffage, plombier, serrurier, maçon, peintre, vitrier, menuisier) afin :

En fonction des travaux que vous souhaitez faire réaliser :

- Nous vous guidons dans le choix d'un ou de plusieurs prestataires
- Nous déterminons avec le prestataire les conditions de son intervention (délai d'intervention, coût de déplacement, coût horaire de main d'oeuvre, etc.) et nous vous les communiquons.
- Nous organisons le premier contact.
- A l'issue de l'intervention, nous contrôlons auprès de vous les conditions dans lesquelles l'intervention a eu lieu (délais, conformité des coûts, qualité du travail).

Le coût de l'intervention (pièces et main d'oeuvre) et le déplacement restent à votre charge.

Ce service est accessible de 9 h 00 à 18 h 30 sauf les dimanches et jours fériés.

## **5 ASSISTANCE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN BENEFICIAIRE A LA SUITE D'UN ACCIDENT SURVENU AU DOMICILE**

### **5.1 ASSISTANCE AUX ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS**

EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN DES 2 PARENTS BENEFICIAIRES A LA SUITE D'UN ACCIDENT SURVENU AU DOMICILE :

- Soit nous mettons à la disposition d'une personne désignée par vos soins, résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, un billet aller/retour par train en 1ère classe ou par avion de ligne en classe économique depuis son domicile et jusqu'à votre domicile pour venir garder les enfants.
- Soit nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour d'une de nos hôtesses pour accompagner vos enfants de moins de 15 ans jusqu'au domicile d'un proche désigné par vous et situé en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco.

Dans ces deux cas, le coût du voyage des enfants bénéficiaires reste à votre charge.

REMARQUE : LES DEUX PRESTATIONS EXPOSEES CI-DESSUS NE SONT PAS CUMULABLES ENTRE ELLES.

### **5.2 TRANSPORT ET GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE**

EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE SUITE A UN ACCIDENT SURVENU AU DOMICILE, VOUS POURREZ PRETENDRE A L'UN DES DEUX SERVICES SUIVANTS :

- Soit nous recherchons l'établissement de garde pour animaux (chiens, chats) le plus proche de votre domicile. Dans ce cas, nous organisons et prenons en charge le transport du ou des animaux jusqu'à cet établissement proche du domicile et prenons en charge les frais de garde en chenil à concurrence de **300 Euros** TTC maximum.
- Soit nous organisons le transport du ou des animaux jusqu'au domicile d'un proche résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco que vous nous désignez.

Les frais de transport sont pris en charge dans la limite maximum de 50 kilomètres autour du domicile. Les frais de garde restent à votre charge.

Cette prestation d'assistance est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires et chenils que nous sollicitons (vaccination à jour, caution ...).

Elle sera rendue sous réserve que vous, ou toute personne autorisée par vous-même, puissiez accueillir le prestataire sollicité afin de lui confier le ou les animaux.

## **6 ASSISTANCE INFORMATION**

### **6.1 INFORMATION TELEPHONIQUE VIE QUOTIDIENNE**

Sur simple appel téléphonique, chaque jour de 9 h 00 à 18 h 30 sauf les dimanches et jours fériés, nous recherchons et vous communiquons toute information renseignement à caractère documentaire vous permettant d'orienter vos démarches dans les domaines de la vie privée.

Selon les cas, nous pourrons vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais nous pouvons être conduits, pour certaines demandes, à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

En aucun cas les informations téléphoniques transmises ne pourront être utilisées à notre rencontre. Nous rendons ce service dans le seul but de vous venir en aide.

## **7 DISPOSITIONS GENERALES**

### **7.1 EXCLUSIONS**

Nous ne pouvons, en aucun cas, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence

DANS TOUS LES CAS, LES PRESTATIONS QUI N'ONT PAS ETE DEMANDEES EN COURS DE VOYAGE OU QUI N'ONT PAS ETE ORGANISEES PAR NOS SOINS OU EN ACCORD AVEC NOUS NE DONNENT PAS DROIT A POSTERIORI A UN REMBOURSEMENT OU A UNE INDEMNITE COMPENSATRICE.

Sont exclus :

- les frais non justifiés par des documents originaux.
- Les conséquences des guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou tout autre cas de force majeure.
- Les conséquences d'actes intentionnels ou les conséquences d'actes dolosifs ou de tentative de suicide de la part des bénéficiaires
- Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants, et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool
- - Les sinistres à domicile consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien manifeste.
- - Les sinistres répétitifs causés par la non remise en état du domicile après une première intervention d' **assurOne ASSISTANCE HABITATION**.
- Tout événement ou prestation non prévu par la présente convention.
- les frais engagés sans notre accord préalable

### **7.2 CIRCONSTANCES PARTICULIERES**

**assurOne ASSISTANCE HABITATION** ne peut être tenue pour responsable des manquements à l'exécution des prestations résultant de cas de forces majeures ou d'événements tels que l'instabilité politique notoire, acte de terrorisme, guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, catastrophes naturelles, représailles, restriction à la libre circulation, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique, et autres cas fortuits; ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

### **7.3 SUBROGATION**

**assurOne ASSISTANCE HABITATION** est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du bénéficiaire contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie par un contrat d'assurance souscrite auprès d'une autre compagnie ou de toute autre institution, ASSURONE ASSISTANCE HABITATION est subrogée dans les droits et actions du bénéficiaire contre cette compagnie ou institution.

### **7.4 PRESCRIPTION**

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.