

Toute demande de mise en œuvre de l'une des prestations de la présente convention doit obligatoirement être formulée directement par le bénéficiaire ou ses proches auprès de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE par l'un des moyens ci après :

Téléphone : 01.40.25.16.73

Télécopie : 01.40.25.52.62

Accessibles 24h/24, 7j/7, en indiquant :

- Le nom et le n° du contrat souscrit
- Le nom et le prénom du bénéficiaire
- L'adresse exacte du bénéficiaire
- Le numéro de téléphone où le bénéficiaire peut être joint

## DEFINITIONS

### BENEFICIAIRES

- L'assuré, c'est à dire le souscripteur du contrat d'assurance habitation,
- son conjoint ou concubin (y compris la personne ayant conclu un PACS avec l'assuré), non séparés
- ses enfants fiscalement à charge.

### DOMICILE

Le lieu de résidence principale ou secondaire en France métropolitaine et Principautés d'Andorre et de Monaco, garanti par le contrat d'assurance habitation.

### SINISTRE

Événement garanti par le contrat d'assurance habitation.

### PANNE

Arrêt ou absence de fonctionnement d'un ou de plusieurs organes d'un appareil dont l'origine n'est pas un défaut d'entretien.

### DOMMAGE ELECTRIQUE

Dommage subi par les appareils électriques de moins de 10 ans et situés dans les bâtiments assurés lorsque ces dommages résultent de la chute directe de la foudre, d'une surtension, d'une sous-tension ou d'un court-circuit.

### RISQUE COUVERT

Vie privée

## ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT RECHERCHE ET ENVOI DUNE INFIRMIERE

Suite à la demande du bénéficiaire et sur prescription médicale, Mondial Assistance France peut aider le bénéficiaire à rechercher une infirmière en lui communiquant des coordonnées. Les frais de déplacements, de soins et d'honoraires sont à la charge du bénéficiaire.

### RECHERCHE DE MEDICAMENTS

En cas d'accident ou de maladie survenu au domicile, si à la suite de la délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat urgent de médicaments indispensables, le bénéficiaire n'est pas en mesure de se déplacer de son domicile, Mondial Assistance France fait le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter au domicile du bénéficiaire ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie.

Mondial Assistance France fait l'avance du coût de ces médicaments, que le bénéficiaire devra rembourser au moment même où ceux-ci lui seront apportés. Le service de livraison des médicaments est pris en charge par Mondial Assistance France.

## ASSISTANCE EN CAS D'HOSPITALISATION

### TRANSFERT A L'HOPITAL ET RETOUR AU DOMICILE

Dans le cas où l'état de santé du bénéficiaire nécessite une hospitalisation et sur prescription médicale, Mondial Assistance France organise et prend en charge le transport par ambulance du bénéficiaire de son domicile vers un hôpital situé dans un rayon de 50 km maximum.

A l'issue de l'hospitalisation, Mondial Assistance France organise et prend en charge le transport du bénéficiaire s'il n'est pas en état de se déplacer dans les conditions normales de l'hôpital à son domicile (dans un rayon de 50 km du domicile).

La prise en charge financière du transport se fera en complément des remboursements éventuels obtenus par le bénéficiaire (ou ses ayants droit) auprès de la Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance auquel il serait affilié.

## ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE D'UN ENFANT

### GARDE AU DOMICILE DE L'ENFANT MALADE DE MOINS DE 15 ANS

Pendant l'immobilisation au domicile sans hospitalisation ou pour convalescence prescrite par un médecin et attestée par le bulletin d'hospitalisation ou le certificat médical, si l'immobilisation doit durer plus de 2 (deux) jours et si aucun proche n'est disponible sur place, Mondial Assistance France organise et prend en charge la garde au

domicile de l'enfant de moins de 15 ans malade ou convalescent, dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 60 heures par période d'immobilisation. Chaque prestation de la garde d'enfant dure au minimum 4 (quatre) heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés. La prestation est assurée par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante. Sa mission consiste à garder l'enfant convalescent, préparer ses repas et lui apporter les soins quotidiens. Lorsque l'immobilisation fait suite à une hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 3 (trois) jours suivants le retour au domicile.

## ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE RETOUR AU DOMICILE

En l'absence d'un membre majeur de la famille du bénéficiaire au domicile garanti au moment du sinistre, et si la présence du bénéficiaire est indispensable, Mondial Assistance France organise et prend en charge son retour (billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique) de son lieu de séjour jusqu'au domicile sinistré. Dans le cas où le bénéficiaire doit retourner sur place, à l'étranger seulement, pour récupérer son véhicule automobile, Mondial Assistance France prend en charge son retour dans les mêmes conditions que ci avant.

### ASSISTANCE AU RELOGEMENT

Si, à la suite d'un sinistre, le domicile du bénéficiaire est devenu inhabitable :

#### Frais d'hôtel

Mondial Assistance France organise le séjour à l'hôtel du bénéficiaire et des personnes vivant habituellement sous son toit et s'ils n'ont pas les moyens de se déplacer, prend en charge leur transfert à l'hôtel à une distance maxima de 100 km du domicile sinistré.

Mondial Assistance France prend en charge, à l'exclusion des frais de restauration, les frais réellement engagés pour l'hébergement à concurrence de 46 euros TTC par nuit et par personne (5 nuits maximum).

OU

#### Transfert chez un proche

Mondial Assistance France organise et prend en charge le voyage aller/retour (billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique) du bénéficiaire et des personnes vivant habituellement sous son toit chez un proche en France métropolitaine.

La mise en œuvre de cette assistance annule et remplace la précédente.

#### Retour d'un proche

Mondial Assistance France organise et prend en charge le retour d'un proche (billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique) en France métropolitaine pouvant héberger le bénéficiaire et les personnes vivant habituellement sous son toit.

Cette garantie n'est organisée que si elle est indispensable à la mise en œuvre de la garantie précédente (transfert chez un proche).

### GARDIENNAGE DU DOMICILE SINISTRE

Si, à la suite d'un sinistre, le domicile du bénéficiaire doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol les biens encore sur place, Mondial Assistance France organise et prend en charge pendant 72 heures maximum la mise en place d'un Agent de sécurité chargé de surveiller les lieux.

### TRANSFERT DU MOBILIER

#### Mise à disposition d'un véhicule de location :

Mondial Assistance France met à la disposition du bénéficiaire un véhicule de type « utilitaire » se conduisant avec un permis B, dans la limite de 310 euros TTC pour déplacer temporairement le mobilier et les objets restés dans l'habitation sinistrée.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « transfert provisoire du mobilier ».

#### Transfert provisoire du mobilier :

Mondial Assistance France missionne une entreprise de déménagement proche du domicile sinistré vers un autre lieu désigné par le bénéficiaire, dans la limite de 750 euros TTC.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « mise à disposition d'un véhicule de location ».

## DEMEMAGEMENT

Si le domicile du bénéficiaire est inhabitable dans les 30 jours qui suivent la date de survenance du sinistre, Mondial Assistance France organise et prend en charge les frais de déménagement du mobilier du bénéficiaire de son domicile vers son nouveau lieu de résidence distant au maximum de 50 km.

L'assurance qui couvre les biens et les effets personnels du bénéficiaire pendant le déménagement reste à sa charge.

Cette prestation est organisée si le déménagement est effectué au maximum dans les 60 jours qui suivent la date du sinistre.

## PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES FAMILIERS (CHIENS ET CHATS)

Mondial Assistance France organise et prend en charge la garde des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tous autres animaux) :

- soit à l'extérieur, frais de nourriture compris, dans la limite de 230 euros TTC maximum par sinistre,

- soit chez un proche désigné par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, dans un rayon maximum de 100 km autour du domicile.

L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27/04/99 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.

## ASSISTANCE VIE PRATIQUE

### ASSISTANCE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Mondial Assistance France renseigne le bénéficiaire sur les formalités à accomplir pour établir ou renouveler des documents administratifs (passeport - carte d'identité - carte grise - visa ...).

Les frais de déplacements restent à la charge du bénéficiaire.

### ASSISTANCE AU DEMENAGEMENT

Pour son déménagement, Mondial Assistance France renseigne le bénéficiaire sur les démarches administratives à réaliser auprès des institutions suivantes et peut envoyer au bénéficiaire une lettre-type correspondante : Centre des Eaux, Centre des impôts, Poste, EDF / GDF, France Télécom, Banque, Sécurité Sociale

### TRANSMISSION DE MESSAGES

Mondial Assistance France transmet les messages de caractère privé, destinés au bénéficiaire lorsqu'il ne peut être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation ou laissés par lui à l'attention d'un membre de sa famille.

## LE DEPANNAGE DES INSTALLATIONS EN PLOMBERIE, ELECTRICITE, CHAUFFAGE, VITRERIE ET SERRURERIE

Mondial Assistance France organise le dépannage des installations individuelles et privatives de plomberie, électricité et chauffage, quel que soit leur âge, dès lors qu'il est constaté un dysfonctionnement interne, quelle qu'en soit la cause.

Sont concernées, lorsqu'elles sont situées à l'adresse indiquée aux Conditions Particulières, les installations suivantes :

- Installations de plomberie à l'intérieur des locaux d'habitation ou de leurs dépendances,

- Installations électriques immobilières situées entre le disjoncteur et les prises, à l'exclusion des tubes luminescents et des ampoules

- Installations de chauffage, quel que soit le mode de chauffage

Mondial Assistance France ne prendra pas en charge les frais occasionnés par les pannes ayant pour origine un dysfonctionnement :

- dû à une absence d'entretien à caractère périodique (ramonage, nettoyage des brûleurs, changement de flexibles de gaz)

- nécessitant le remplacement du corps de chauffe de l'appareil

Si lors de l'appel du bénéficiaire, Mondial Assistance France détecte qu'il s'agit d'un dommage électrique, la PAI (Prise d'appel informatisée) est adressée au service sinistres AON.

Dans les autres cas, Mondial Assistance France missionne un réparateur. L'intervention doit avoir lieu dans la journée pour tout appel avant 15h, le lendemain au plus tard pour les appels après 15h (hors dimanche et jours fériés).

Le délai peut être supérieur en cas de force majeure (phénomène climatique exceptionnel, grèves, émeutes) ou en raison de l'indisponibilité du bénéficiaire.

Si, à l'occasion de son intervention, le réparateur constate que la réparation nécessite un changement de pièces, il devra proposer un devis gratuit au bénéficiaire concernant les pièces à remplacer. Dès l'accord du bénéficiaire le réparateur procédera à la réparation de l'installation. Les frais de déplacement, de main d'œuvre, de nettoyage et de déblaiement des pièces remplacées seront à la charge de Mondial Assistance France. Les pièces remplacées seront facturées au bénéficiaire sauf si leur coût n'excède pas 7,62 euros TTC.

## DEPANNAGE D'URGENCE EN SERRURERIE, PLOMBERIE, ELECTRICITE, VITRERIE.

Mondial Assistance France missionne un réparateur qualifié. L'intervention doit avoir lieu dans les 5 heures suivant l'appel du bénéficiaire, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (y compris jours fériés).

Le délai d'intervention peut-être supérieur à 5 heures en cas de force majeure (phénomène climatique exceptionnel, grève, émeutes) ou en raison de l'indisponibilité du bénéficiaire.

Contrat souscrit auprès de Mondial assistance SA au capital de 7 961400 euros, 351 431 937 RCS Paris Société de courtage d'assurances - garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances. Siège social : 2 rue Fragonard - 75017 Paris Agissant au nom et pour le compte de Fragonard Assurances Société Anonyme au capital de 25 037 000 euros 479 065 351 RCS Paris, Entreprise régie par le Code des Assurances Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 PARIS

## Ouverture de porte

Si le bénéficiaire perd ou se fait dérober les clefs de son domicile, Mondial Assistance France organise et prend en charge à hauteur de 305 euros TTC l'intervention - déplacement et main-d'œuvre - d'un serrurier pour procéder à l'ouverture de la porte. Les travaux - pièces et main-d'œuvre consécutive à cette intervention restent à la charge du bénéficiaire.

## Plomberie électricité vitrerie

MONDIAL ASSISTANCE France organise et prend en charge l'intervention d'un plombier, d'un électricien ou d'un vitrier - déplacement et main-d'œuvre, nécessité par un cas d'urgence, à concurrence de 153 euros TTC.

Les travaux - pièces et main-d'œuvre consécutive à cette intervention restent à la charge du bénéficiaire.

Mondial Assistance France se réserve le droit de demander au bénéficiaire de justifier de sa qualité d'occupant du domicile.

## DISPOSITIONS GENERALES

Les prestations de la convention d'assistance souscrite par Aon auprès de Fragonard Assurances (S.A. au capital de 25 037 000 euros - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 PARIS) sont mises en œuvre par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE (S.A. au capital de 7 916 400 euros - 351 431 937 RCS Paris - Société de courtage d'assurances - garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L530-1 et L530-2 du Code des assurances - Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 PARIS).

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle. Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne concerne que les services qu'elle réalise en application de la présente convention. Elle ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les réparateurs intervenant auprès du bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Elle ne sera pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tous actes, pièces, factures, certificats, etc., de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le demandeur s'engage à fournir les justificatifs appropriés à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, soit concurremment à la demande écrite, soit dans les 5 jours suivant l'appel, sauf cas fortuit ou de force majeure.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non respect par le bénéficiaire des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à remboursement que si MONDIAL ASSISTANCE FRANCE a été prévenue préalablement et a donné son accord exprès.

Dans ce cas, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ce que MONDIAL ASSISTANCE FRANCE aurait engagés pour organiser le service.

Les plafonds (limites maximales en euros définies pour chaque prestation) ne sont pas indexés.

## Exclusions générales

### Sont exclus :

- les pannes survenues antérieurement à la date de prise d'effet des garanties du contrat Aon,
- les pannes affectant des appareils autres que ceux indiqués au paragraphe « Risques couverts »,
- les appareils faisant l'objet d'un usage commercial, professionnel ou industriel,
- les dommages couverts par la garantie «Risques électriques» du contrat d'assurance
- les dommages imputables à des causes d'origine externe à l'appareil garanti : vol, chute, foudre, inondation, incendie....,
- les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions du constructeur ou d'un défaut d'entretien, de nettoyage, de vidange ...,
- les dommages d'ordre esthétique, les dommages relevant de la garantie légale des vices cachés (article 1641 et suivants du Code Civil)
- les conséquences des actes intentionnels et/ou dolosifs du bénéficiaire,
- les frais de déplacement du réparateur relatifs à une demande d'intervention non justifiée ou à un dommage non constaté par le réparateur agréé,
- les frais non justifiés par des documents originaux.

Ce produit est commercialisé par Aon Conseil & Courtage

Société de courtage en assurances et réassurances immatriculée au Registre Unique des Intermédiaires d'Assurances sous le n° 07 001 560 SA au capital de 4 141 334 euros - 414 572 248 RCS Nanterre - Siège social : 45, rue Kléber - 92697 Levallois-Perret cedex Tél. 33 (0)1 58 75 75 75 - Fax 33 (0)1 58 75 77 77 - www.aon.fr - N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248 GARANTIE FINANCIERE ET ASSURANCE DE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE CONFORMES AUX ARTICLES L512-7 ET L512-6 DU CODE DES ASSURANCES