

CONVENTION D'ASSISTANCE

Depuis la France
TEL : 01 41 85 83 45

Depuis l'étranger
TEL : 33 1 41 85 83 45

FMA ASSISTANCE / MULTIRISQUE HABITATION W67

PRÉAMBULE

1. Généralités

- 1.1. Objet
- 1.2. Définitions
 - 1.2.1. FMA Assistance
 - 1.2.2. Bénéficiaire
 - 1.2.3. Domicile
 - 1.2.4. France
 - 1.2.5. Sinistre

2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance

- 2.1. Validité et durée du contrat
- 2.2. Conditions d'application
- 2.3. Etendue territoriale
 - 2.3.1. Assistance aux Biens

3. Modalités d'intervention

- 3.1. Information Conseil

4. Prestations d'assistance aux Biens

- 4.1. Dépannage serrurerie à Domicile 24H/24
- 4.2. Aide psychologique
- 4.3. Réparations d'urgence dans les domaines de la plomberie, le chauffage, la vitrerie, l'électricité
- 4.4. Hébergement
- 4.5. Nettoyage de locaux
- 4.6. Aide à la recherche de logement provisoire
- 4.7. Gardiennage
- 4.8. Assistance travaux de l'habitat

5. Dispositions générales

- 5.1. Ce que nous excluons
 - 5.1.1. Exclusions générales
- 5.2. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés
- 5.3. Subrogation
- 5.4. Prescription
- 5.5. Réclamations – Litiges
- 5.6. Autorité de contrôle
- 5.7. Informatique et Libertés



PRÉAMBULE

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance MRH Assistance.

Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux Bénéficiaires du contrat MRH Assistance souscrit auprès de FMA Risks, entré en vigueur à compter du 15/03/2011.

1. Généralités

1.1. OBJET

La présente convention d'assistance MRH Assistance a pour objet de préciser les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

1.2. DÉFINITIONS

1.2.1. FMA Assistance

Par FMA Assistance, il faut entendre EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 23 601 857 euros, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

Dans la présente convention d'assistance, FMA Assistance, est remplacé par le terme « Nous ».

1.2.2. Bénéficiaire

Est considérée comme bénéficiaire toute personne physique, ayant son Domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, souscriptrice d'un contrat MRH auprès de FMA Risks.

Dans la présente convention d'assistance les Bénéficiaires sont désignés par le terme « Vous ».

1.2.3. Domicile

Par Domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

1.2.4. France

Par France, il faut entendre la France métropolitaine et Principauté de Monaco.

1.2.5. Sinistre

Par Sinistre, on entend : un Attentat, un Bris de glace, un Cambriolage, une Catastrophe naturelle, un Dégâts des eaux, un Dysfonctionnement, une Explosion, un Incendie, une Intempérie, un Risque technologique, un acte de Vandalisme.

2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance

2.1. VALIDITÉ ET DURÉE DU CONTRAT

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat MRH Assistance. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

La couverture ; MRH Assistance ; prend effet à compter de la date de souscription au contrat pour une durée de 1 an renouvelable par tacite reconduction.

2.2. CONDITIONS D'APPLICATION

Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

2.3. ETENDUE TERRITORIALE

2.3.1. Assistance aux Biens

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent dans les pays suivants :
France métropolitaine et Principauté de Monaco.

3. Modalités d'intervention

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

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat MRH Assistance

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
 - **01 41 85.83 45**
 - depuis l'étranger vous devez composer le 33 1 41 85 83 45,
 - télécopie : 01 41 85 85 15 (33 1 41 85 85 15 depuis l'étranger).
- **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment certificat de décès,

certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal, certificat médical d'arrêt de travail, etc..

Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

Fausse déclarations :

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

Toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive de votre part entraînent la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues.

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après notification qui vous sera adressée par lettre recommandée.

3.1. INFORMATION CONSEIL

Sur simple appel téléphonique, de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés, Nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

- famille, mariage, divorce, succession,
- habitation, logement,
- justice,
- travail,
- impôts, fiscalité,
- assurances sociales, Allocations, retraites,
- consommation, vie privée,
- formalités, cartes,
- la législation routière (les contraventions, les procès verbaux...),
- le permis à points (les points, les stages, les sanctions...),
- enseignement, formation,
- voyages, loisirs,
- assurances, responsabilité civile,
- services publics, exclusivement d'ordre privé.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous pourrions Vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduit 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 ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par Vous des informations communiquées.

4. Prestations d'assistance aux Biens

4.1. DÉPANNAGE SERRURERIE À DOMICILE 24H/24

Les clés de la porte principale de votre Domicile ont été perdues, volées ou cassées, ou cette dernière a été fracturée.

Nous recherchons un serrurier, le dépêchons à votre Domicile et prenons en charge ses frais de déplacement à concurrence de 75 € TTC. Vous devez justifier auprès du serrurier de votre qualité d'occupant des lieux. Le coût des réparations est à votre charge.

4.2. AIDE PSYCHOLOGIQUE

En cas de Sinistre au Domicile, Nous mettons à votre disposition, 24 h/24 et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique Vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Le ou les entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, Vous permettront de Vous confier et de clarifier la situation à laquelle Vous êtes confronté.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à leur profession, et ne s'autoriseront en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 3 entretiens téléphoniques.

4.3. RÉPARATIONS D'URGENCE DANS LES DOMAINES DE LA PLOMBERIE, LE CHAUFFAGE, LA VITRERIE, L'ÉLECTRICITÉ

Suite à un Sinistre, Vous devez faire effectuer une réparation d'urgence à votre Domicile dans les domaines de la plomberie, la vitrerie, le chauffage ou l'électricité.

Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement. Nous Vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, Nous le dépêchons à votre Domicile.

Nous prenons en charge ses frais de déplacement à concurrence 75 € TTC et Vous informons du déroulement de l'intervention. Le coût des réparations est à votre charge.

Si aucun prestataire ne peut intervenir, Nous organisons, avec votre accord, la mise en œuvre des mesures conservatoires ou de sécurité les plus urgentes.

4.4. HÉBERGEMENT

Si votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre au Domicile, Nous recherchons un hôtel situé à proximité de votre Domicile et prenons en charge les frais d'hébergement (chambre d'hôtel et petit-déjeuner), à concurrence de 50 € TTC par nuit et par Bénéficiaire, pendant 10 nuits consécutives maximum.

Seules les personnes Bénéficiaires résidant dans le Domicile garanti au moment du Sinistre peuvent bénéficier de cette prestation.

4.5. NETTOYAGE DE LOCAUX

A la suite d'un Sinistre survenu à votre Domicile Nous organisons et prenons en charge le nettoyage du Domicile sinistré à hauteur de 10 heures de travail au maximum. Cette prestation ne constitue en aucun cas une remise en état ou à neuf du local.

La rémunération de l'intervenant au delà de ces 10 heures reste à votre charge. Prestation accessible de 8 h 00 à 19 h 30 sauf dimanches et jours fériés.

4.6. AIDE À LA RECHERCHE DE LOGEMENT PROVISOIRE

En cas de Sinistre et si le Domicile garanti reste inhabitable au-delà de 7 jours après le Sinistre, Nous Vous orientons vers les organismes compétents et Vous conseillons dans les différentes démarches pour trouver un logement provisoire.

4.7. GARDIENNAGE

Si, à la suite d'un Sinistre, votre Domicile doit faire l'objet d'une surveillance pour la sécurité de vos biens, Nous organisons et prenons en charge la présence d'un vigile ou d'un gardien afin de surveiller les lieux venant de subir un Sinistre et de préserver les biens, pendant 48 heures consécutives maximum. Vous pouvez Nous joindre 24 h /24, 7 j/7, afin de formuler votre demande. Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre afin que le prestataire, missionné par Nous, se rende à votre Domicile.

Un délai de 12 heures, entre 8 h 00 et 19 h 30 du lundi au samedi, est indispensable pour organiser la présence du prestataire à votre Domicile.

4.8. ASSISTANCE TRAVAUX DE L'HABITAT

Si vous devez faire effectuer des travaux d'aménagement ou de réfection à son domicile dans les domaines du chauffage, de la plomberie, la vitrerie, l'électricité, la maçonnerie, la menuiserie, la plâtrerie-peinture, serrurerie, papier peint, moquette, couverture, chauffage, nettoyage des locaux etc..

Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement, et vous mettons en relation avec celui-ci.

Les frais liés à l'intervention du prestataire (déplacement, main d'œuvre, pièces, etc.) restent à la charge à votre charge.

5. Dispositions générales

5.1. CE QUE NOUS EXCLUONS

5.1.1. Exclusions générales

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, ,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,

- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule.

- aux sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

Sont également exclus :

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes dispositions générales,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration.
- les sinistres à domicile consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien ainsi que les frais d'entretien et de réparation y afférent.
- les sinistres répétitifs causés par la non-remise en état du Domicile après une première intervention de nos services.

5.2. LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas

d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),

- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,

- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

5.3. SUBROGATION

FMA Assistance est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions des Bénéficiaires contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

5.4. PRESCRIPTION

Toute action concernant cette convention d'assistance, qu'elle émane de Vous ou de Nous, ne peut être exercée que pendant un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance (Articles L 114-1et L 114-2 du Code des Assurances).

La prescription peut être interrompue par:

- la désignation d'un expert;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec A.R. adressée par Nous en ce qui concerne le paiement de la cotisation et par Vous en ce qui concerne le règlement d'un sinistre;
- la saisie d'un tribunal même en référé;
- toute cause ordinaire d'interruption de la prescription

5.5. RÉCLAMATIONS – LITIGES

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au service Qualité d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

5.6. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel – ACP – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

5.7. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire. Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE. EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : Europ Assistance France - Service Qualité, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Les Bénéficiaires pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

MENTIONS LÉGALES

EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 23 601 857 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, entreprise régie par le Code des Assurances dont le siège social est sis 1 Promenade de la Bonnette - 92230 GENNEVILLIERS

FMA Risk, 11 A, Quai Conti - 78431 Louveciennes Cedex.

SAS au capital de 50 000 € - Société de Courtage en Assurances et de Réassurances. RCS Versailles B 528 889 132 - Siège social : 11 A, quai Conti - 78431 Louveciennes Cedex.

Immatriculé à l'ORIAS sous le n° 11 059 260 (site : www.orias.fr) - Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du code des Assurances.

Notre activité est placée sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel (61 rue Taitbout 75009 Paris).