

## Convention d'assistance



Ref. FDV D33 - 01-01-10

**I M P O R T A N T**

En cas de besoins d'assistance

**S'adresser en premier lieu à  
EUROP ASSISTANCE**

**Ayez toujours à cet effet les  
coordonnées d'EUROP ASSIS-  
TANCE avec vous**



**Tél. 01 41 85 93 20**

# Sommaire

Préambule .....	4
1. Généralités.....	4
1.1. Objet.....	4
1.2. Définitions.....	4
1.2.1. «AIR-ALPHA ASSISTANCE» .....	4
1.2.2. Bénéficiaire.....	4
1.2.3. Membre de la famille.....	4
1.2.4. Domicile.....	4
1.2.5. France .....	4
1.2.6. Etranger.....	4
1.2.7. Blessure (Accident de la personne) .....	5
1.2.8. Hospitalisation.....	5
1.2.9. Immobilisation au Domicile .....	5
1.2.10. Maladie.....	5
1.2.11. Sinistre au Domicile .....	5
2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance .....	5
2.1. Validité et durée du contrat .....	5
2.2. Conditions d'application .....	5
2.3. Titres de transport .....	6
2.4. Etendue territoriale .....	6
3. Modalités d'intervention .....	6
3.1. Fausses déclarations .....	7
4. Prestations d'assistance au Domicile .....	7
4.1. Assistance en cas de Sinistre au Domicile .....	7
4.1.1. Retour d'urgence au Domicile.....	7
4.1.2. Gardiennage du Domicile sinistré .....	7
4.1.3. Effets de première nécessité.....	7
4.1.4. Participation aux frais d'hôtel .....	7
4.1.5. Transfert des Bénéficiaires chez un proche ou jusqu'au nouveau logement .....	8
4.1.6. Déménagement.....	8
4.1.7. Transfert du mobilier .....	8
4.1.8. Aide à la recherche d'un garde meuble .....	8
4.1.9. Aide à la recherche d'un logement provisoire.....	8
4.1.10. Transport ou garde des animaux de compagnie (chiens, chats).....	9
4.2. Assistance en cas d'Accident du Bénéficiaire au Domicile entraînant une Hospitalisation imprévue d'une durée supérieure à 24 heures .....	9
4.2.1. Garde des enfants de moins de 18 ans .....	9
4.2.2. Garde des animaux de compagnie (chiens, chats) .....	9
4.2.3. Transmission de messages urgents .....	10
4.3. Assistance en cas d'Immobilisation d'un Bénéficiaire au Domicile.....	10
4.3.1. Dialogue avec notre Service Médical –Conseil Santé .....	10
4.3.2. Aide à la recherche d'un médecin.....	10
4.3.3. Recherche et livraison de médicaments .....	10
4.3.4. Recherche d'une ambulance .....	11
4.4. Assistance en cas d'Immobilisation d'un enfant bénéficiaire âgé de moins de 16 ans .....	11
4.4.1. Garde de l'enfant Malade ou blessé au Domicile .....	11
4.5. Autres assistances Vie Quotidienne .....	12
4.5.1. Dépannage Serrurerie au Domicile.....	12
4.5.2. Dépannage du Véhicule au Domicile.....	12
4.6. Service Dépannage – Mise en relation avec des professionnels .....	13
4.7. Informations / Conseils.....	13
4.7.1. Informations administratives et juridiques.....	13
4.7.2. Aide aux formalités administratives en vue d'un déménagement.....	14
5. Dispositions générales.....	15
5.1. Ce que nous excluons.....	15

5.1.1.	Exclusions .....	15
5.2.	Circonstances exceptionnelles .....	15
5.3.	Subrogation .....	16
5.4.	Prescription .....	16
5.5.	Réclamations – Litiges .....	16
5.6.	Autorité de contrôle .....	16
5.7.	Loi informatique et libertés .....	16

## **Préambule**

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance «Air-Alpha MRH». Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des Assurances, aux souscripteurs d'un contrat d'assurance multirisques habitation d'AIR-ALPHA.

## **1. Généralités**

### **1.1. Objet**

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

### **1.2. Définitions**

#### **1.2.1. «AIR-ALPHA ASSISTANCE»**

Par «AIR-ALPHA 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, Euralpha Assistance est remplacé par le terme « **Nous** ».

#### **1.2.2. Bénéficiaire**

Sont bénéficiaires :

- le souscripteur du contrat d'assurance multirisques habitation,
- son conjoint ou concubin,
- leurs ascendants et descendants vivant sous leur toit.

On entend par bénéficiaire toute personne ayant son domicile, c'est-à-dire sa résidence principale et habituelle, en France métropolitaine ou Principauté de Monaco.

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

#### **1.2.3. Membre de la famille**

Par « Membre de la Famille », on entend : le conjoint, le concubin, le(s) enfant(s), la mère, le père, les grands-parents, la belle mère, le beau père, le beau frère, la belle soeur, la belle fille ou le gendre d'un bénéficiaire.

#### **1.2.4. Domicile**

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

#### **1.2.5. France**

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

#### **1.2.6. Etranger**

Par « Etranger », on entend dans le Monde entier, à l'exception de la France et des pays exclus.

### **1.2.7. Blessure (Accident de la personne)**

Toute lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure et empêchant le Bénéficiaire de se déplacer par ses propres moyens.

### **1.2.8. Hospitalisation**

Toute admission justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), prescrite par un médecin, consécutive à une Maladie ou à un Accident, et comportant au moins une nuit sur place.

### **1.2.9. Immobilisation au Domicile**

Incapacité, totale ou partielle, physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à un Accident, et nécessitant le repos au Domicile. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon le Bénéficiaire concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

### **1.2.10. Maladie**

Une altération de la santé dûment constatée par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

### **1.2.11. Sinistre au Domicile**

Par sinistre au Domicile, on entend : un bris de glace, un cambriolage, un cambriolage avec effraction, une catastrophe naturelle, un dégât des eaux, un dysfonctionnement, un dysfonctionnement électrique, un dysfonctionnement de la plomberie, une explosion, un incendie, une intempérie, un acte de vandalisme, un vol.

## **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 « AIR -ALPHA MRH ».

Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

La couverture « AIR-ALPHA MRH » 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**

AIR-ALPHA ASSISTANCE intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeure incertain au moment du départ.

Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une Maladie et/ou Blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une Hospitalisation continue, d'une Hospitalisation de jour ou d'une Hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant la demande d'assistance, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.

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. Titres de transport**

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, le Bénéficiaire s'engage à réserver à AIR-ALPHA ASSISTANCE le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient soit à rembourser, à AIR-ALPHA ASSISTANCE, les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

### **2.4. Etendue territoriale**

Les garanties d'assistance s'exercent en France uniquement, à l'exception de la prestation « Retour d'urgence au domicile » qui s'exerce en France et à l'Etranger, lors des déplacements professionnels et de loisirs d'un Bénéficiaire, d'une durée inférieure à 90 jours à l'Etranger.

**Une franchise de 50 kilomètres du Domicile est applicable pour la prestation « Retour d'urgence au Domicile ».**

**De manière générale, sont exclus les pays en état de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, subissant des 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.**

## **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 d'assurance « AIR-ALPHA MRH »

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
  - - 01 41 85 93 20
    - depuis l'étranger vous devez composer le 33 1 41 85 93 20.
- **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, certificat médical, etc.).

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

### 3.1. Fausses 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.

## 4. Prestations d'assistance au Domicile

### 4.1. Assistance en cas de Sinistre au Domicile

#### 4.1.1. Retour d'urgence au Domicile

Vous êtes en déplacement à plus de 50 km de votre Domicile et, à la suite d'un sinistre, votre présence à votre Domicile est indispensable pour accomplir les formalités nécessaires : nous organisons et prenons en charge votre voyage, par train en 1ère classe ou avion de ligne classe économique lorsque seul ce moyen peut être utilisé, du lieu de votre séjour à votre Domicile.

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge. Nous nous réservons le droit d'utiliser vos titres de transport ou de vous demander le montant du remboursement obtenu auprès de l'organisme émetteur des titres de transport non utilisés.

La prestation s'exerce en cas de déplacement dans le monde entier à **l'exclusion de l'Algérie, l'Afghanistan, le Rwanda et la Somalie** au cours de tout déplacement et séjour touristique ou professionnel d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs.

**Dans tous les cas, sont exclus les pays en état de guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire ou subissant des 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.**

#### 4.1.2. Gardiennage du Domicile sinistré

Vous êtes en déplacement et votre Domicile est devenu vulnérable à la suite d'un sinistre : Si personne de votre entourage ne peut se rendre à votre Domicile, nous organisons et prenons en charge la surveillance des lieux par un vigile pendant 48 heures afin de préserver vos biens.

#### 4.1.3. Effets de première nécessité

En cas de sinistre ayant entraîné la destruction totale de vos vêtements et de vos effets de toilette, nous prenons en charge l'achat des effets de première nécessité jusqu'à concurrence de 305 € TTC par bénéficiaire (1 220 € TTC maximum par foyer), sous réserve de présentation des factures originales des dépenses.

#### 4.1.4. Participation aux frais d'hôtel

Si à la suite d'un sinistre, votre Domicile est rendu inhabitable, nous organisons et prenons en charge l'hébergement des Bénéficiaires à l'hôtel (**frais de restauration exclus**) jusqu'à concurrence de 46 € TTC par nuit et par Bénéficiaire présent au Domicile au moment du sinistre, pendant 2 jours maximum.

Seules les personnes Bénéficiaires résidant au Domicile garanti et présentes au moment du sinistre peuvent bénéficier de cette prestation.

#### **4.1.5. Transfert des Bénéficiaires chez un proche ou jusqu'au nouveau logement**

Votre Domicile est inhabitable plus de 5 jours après le sinistre :  
Nous organisons et prenons en charge votre transfert chez un proche ou jusqu'à votre nouveau logement provisoire dans un rayon de 100 km maximum autour du domicile sinistré.

Ce transfert ne peut intervenir que dans les 15 jours qui suivent le sinistre par la mise à disposition de billets de train en 1<sup>ère</sup> classe ou la prise en charge de frais de taxi.

#### **4.1.6. Déménagement**

Votre Domicile est toujours inhabitable 30 jours après le sinistre : nous organisons et prenons en charge le déménagement de votre mobilier vers votre nouveau lieu de résidence en France.  
La prise en charge des frais de déménagement se fera dans la limite d'un transport dans un rayon de 100 km autour de votre Domicile.

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.

#### **4.1.7. Transfert du mobilier**

Votre Domicile est toujours inhabitable 5 jours après le sinistre et nécessite des travaux à la suite du sinistre : nous organisons et prenons en charge jusqu'à concurrence de 305 € TTC la location d'un véhicule utilitaire sans chauffeur pour vous permettre de transférer votre mobilier pendant la durée de la remise en état de votre domicile vers un garde meubles.

La mise à disposition du véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire. Le véhicule mis à disposition sera un véhicule non aménagé (sangles, capitonnage...).

La location du véhicule comprend la prise en charge d'assurances complémentaires liées à la location du véhicule : "Assurances conducteur et personnes transportées" (désignées 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.).

#### **4.1.8. Aide à la recherche d'un garde meuble**

Votre Domicile est sinistré : nous recherchons et vous mettons en relation avec un garde-meuble proche de votre domicile. Les frais de garde restent à votre charge.

#### **4.1.9. Aide à la recherche d'un logement provisoire**

Votre Domicile est inhabitable plus de 5 jours après le 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.



#### **4.1.10. Transport ou garde des animaux de compagnie (chiens, chats)**

Votre Domicile est inhabitable à la suite d'un sinistre, nous nous chargeons :

- Soit de rechercher l'établissement de garde pour animaux le plus proche de votre Domicile, d'organiser et de prendre en charge le transport de vos animaux de compagnie (chiens, chats) dans cet établissement à concurrence de 230 € TTC maximum,
- Soit d'organiser et prendre en charge le transport du ou des animaux chez une personne de votre choix résidant en France à concurrence de 230 € TTC maximum.

Nous participons également aux frais de garde dans un établissement animalier à concurrence de 230€ TTC maximum.

Cette prestation est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires et chenils que l'assistant sollicite (vaccination à jour, caution ...). Elle sera rendue sous réserve que le bénéficiaire, ou toute personne autorisée par lui-même, puisse accueillir le prestataire sollicité afin de lui confier le ou les animaux de compagnie.

### **4.2. Assistance en cas d'Accident du Bénéficiaire au Domicile entraînant une Hospitalisation imprévue d'une durée supérieure à 24 heures**

#### **4.2.1. Garde des enfants de moins de 18 ans**

Si, à la suite d'un Accident survenu à votre Domicile et ayant entraîné une Hospitalisation imprévue supérieure à 24 heures, vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 18 ans et personne de votre entourage ne peut les garder, nous organisons et prenons en charge :

- Soit le voyage aller/retour en train 1ère classe d'une personne désignée par vous depuis son domicile en France jusqu'à votre Domicile pour venir garder vos enfants,
- Soit le transfert des enfants chez un proche désigné par vous résidant en France, en mettant à votre disposition un billet aller/retour de train en 1ère classe pour une personne de votre choix ou une de nos hôtesses pour les accompagner. Le voyage aller/retour des enfants reste à votre charge,
- Soit la présence à votre Domicile d'une aide-familiale pendant 20 heures maximum.

A défaut de présentation des justificatifs (attestation d'hospitalisation), nous nous réservons le droit de vous refacturer l'intégralité de la prestation.

#### **4.2.2. Garde des animaux de compagnie (chiens, chats)**

Si, à la suite d'un Accident survenu à votre Domicile et ayant entraîné une Hospitalisation imprévue supérieure à 24 heures, vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos animaux de compagnie et si personne de votre entourage ne peut les garder, nous nous chargeons :

- Soit de rechercher l'établissement de garde pour animaux le plus proche de votre domicile, d'organiser et prendre en charge leur transport dans cet établissement à concurrence de 230 € TTC maximum,
- Soit d'organiser et de prendre en charge le transport du ou des animaux chez une personne choisie par vous, résidant en France, à concurrence de 230 € TTC maximum.

Nous participons également aux frais de garde dans un établissement animalier à concurrence de 230€ TTC maximum.

Cette prestation est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires et chenils que l'assistant sollicite (vaccination à jour, caution...). Elle sera rendue sous réserve que le bénéficiaire, ou toute personne autorisée par lui-même, puisse accueillir le prestataire sollicité afin de lui confier le ou les animaux.

#### **4.2.3. Transmission de messages urgents**

A votre demande, nous pouvons communiquer des messages urgents à votre famille ou à votre employeur si vous ne pouvez vous en charger vous-même.

### **4.3. Assistance en cas d'Immobilisation d'un Bénéficiaire au Domicile**

#### **4.3.1. Dialogue avec notre Service Médical –Conseil Santé**

Si vous êtes immobilisé à votre Domicile à la suite d'une Maladie ou d'un Accident, vous pouvez, à tout moment, dialoguer avec notre Service Médical. Ce service est conçu pour Vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, vous devez impérativement appeler les secours d'urgence locaux.

Sur simple appel téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, Nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à Vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut Vous être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et Vous rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, Nous Vous conseillerions de consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que Vous Nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que Vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

#### **4.3.2. Aide à la recherche d'un médecin**

Si votre médecin traitant habituel n'est pas disponible, nous recherchons un médecin de garde ou un service médical d'urgence proche de votre domicile, afin qu'il se rende auprès de vous.

Les honoraires du médecin de garde ou du service médical restent à votre charge.

#### **4.3.3. Recherche et livraison de médicaments**

Vous êtes immobilisé(e) à domicile, à la suite d'une Maladie ou d'un Accident :

Lorsqu'un médecin vient de Vous prescrire en urgence, par ordonnance, des médicaments, si personne de votre entourage ne peut se déplacer et si les médicaments sont immédiatement nécessaires, Nous allons les chercher dans une officine de pharmacie proche de votre Domicile (ou pharmacie de garde) et Nous Vous les apportons.

Nous prenons en charge le prix de la course. Le prix des médicaments reste à votre charge. Les médicaments doivent avoir été prescrits au maximum 24 heures avant la demande d'assistance.

#### **4.3.4. Recherche d'une ambulance**

En cas d'immobilisation et hors cas d'urgence, Nous recherchons une ambulance ou un véhicule sanitaire léger pour vous conduire au centre de soins ou d'examens de votre choix.

**Le coût du transport jusqu'au centre de soins ou d'examens reste à votre charge.**

En cas d'urgence, Vous devez appeler les services de secours compétents (Samu, Pompiers,...) auxquels Nous ne pouvons nous substituer.

#### **4.4. Assistance en cas d'Immobilisation d'un enfant bénéficiaire âgé de moins de 16 ans**

##### **4.4.1. Garde de l'enfant Malade ou blessé au Domicile**

Si, à la suite d'une Maladie ou d'un Accident d'un de vos enfants de moins de 16 ans, occasionnant son immobilisation à votre domicile, vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous en occuper et personne de votre entourage ne peut les garder, nous organisons et prenons en charge :

- Soit le voyage aller/retour en train 1ère classe d'un proche désigné par vous, résidant en France métropolitaine, pour se rendre au chevet de l'enfant de moins de 16 ans au domicile garanti,
- Soit la présence d'une garde d'enfant malade pendant 20 heures maximum.

La garde d'enfant malade intervient après passage du médecin traitant lorsque celui-ci a prescrit le maintien à domicile. La répartition des heures de garde d'enfant reste au choix des bénéficiaires dans le mois suivant la date d'immobilisation à domicile de l'enfant, à raison de 4 heures minimum par jour et de 10 heures maximum par jour.

**Notre prise en charge est limitée à 2 interventions par année d'assurance.**

**Cette garantie est exclue pour les maladies chroniques, les maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les hospitalisations prévues.**

A défaut de présentation des justificatifs (certificat médical), nous nous réservons le droit de vous refacturer l'intégralité de la prestation.

La personne que Nous enverrons au Domicile de l'enfant bénéficiaire prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jour férié, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

**Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :**

Le service "Garde d'Enfants Malades " fonctionne du lundi au vendredi, de 8h00 à 19H00 hors jours férié. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin de formuler votre demande.

**Délais de mise en place :**

Dès réception de votre appel, (après la visite du médecin traitant), Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

**Exécution du service :**

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Les garanties s'appliquent sous réserve que l'enfant ait reçu la visite préalable de son médecin traitant. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant ; il ne peut effectuer d'actes médicaux outrepassant les compétences reconnues par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

**Conditions médicales et administratives :**

Vous devrez justifier votre demande par un certificat médical indiquant (pour les enfants malades) que la présence d'une personne est nécessaire auprès de l'enfant.

Dans tous les cas, Nous nous réservons le droit d'effectuer le contact médical préalable au missionnement de l'intervenant et de Vous réclamer le certificat médical (ou une photocopie).

Vous devrez communiquer à la personne intervenant sur place, et à Nous même, les coordonnées du médecin ayant établi le certificat médical, afin que les services d'assistance ou l'intervenant puissent le contacter si l'état de l'enfant l'exigeait : Vous communiquerez aussi les coordonnées des services d'urgence locaux.

**La garantie "Garde d'Enfants Malades" ne s'applique pas dans les cas suivants :**

- **Maladies chroniques, maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les suites d'hospitalisations prévisibles.**
- **Dans le temps : entre 19H00 et 8h00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.**

Remarque : le service "Garde d'Enfants Malades" n'est pas conçu pour vos convenances personnelles.

## **4.5. Autres assistances Vie Quotidienne**

### **4.5.1. Dépannage Serrurerie au Domicile**

En cas de perte ou de vol de clés, ou si les serrures de votre domicile ont été endommagées à la suite d'une effraction, nous recherchons et envoyons à votre domicile un serrurier et prenons en charge les frais de déplacement et de main-d'œuvre à concurrence de 150 € TTC.

Le coût éventuel des pièces détachées reste à votre charge.

Vous devrez justifier au serrurier de votre qualité d'occupant du Domicile garanti.

**Notre prise en charge est limitée à 2 interventions par année d'assurance.**

### **4.5.2. Dépannage du Véhicule au Domicile**

Nous organisons l'intervention d'un dépanneur-remorqueur si votre véhicule (d'un poids de moins de 3,5 tonnes) est immobilisé à votre Domicile à la suite d'une panne ou d'un accident.

Les frais de déplacement, de dépannage, de remorquage, ainsi que tous autres frais engagés (main d'œuvre, pièces détachées...) restent à votre charge.

#### **4.6. Service Dépannage – Mise en relation avec des professionnels**

Si vous souhaitez faire réaliser des travaux d'entretien ou de réparation dans votre habitation, nous vous mettons en relation avec des professionnels du bâtiment dans les domaines suivants : peinture, électricité, plomberie, serrurerie, chauffage, vitrerie, maçonnerie.

Le coût des travaux (déplacement, pièces, main-d'œuvre) reste à votre charge.

Ce service est accessible 24 heures sur 24 en cas d'urgence (fuite...).

#### **4.7. Informations / Conseils**

Notre service Informations est accessible sur simple appel téléphonique de 8h30 à 19h30 sauf les dimanches et jours fériés.

Les informations que nous recherchons et communiquons aux bénéficiaires 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.

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

Dans le cas où des recherches approfondies sont nécessaires et si nous ne pouvons donner immédiatement la réponse, nous rappelons le bénéficiaire dans les meilleurs délais. Dans tous les cas, les informations sont communiquées par téléphone exclusivement.

##### **4.7.1. Informations administratives et juridiques**

Sur simple appel téléphonique, nous recherchons les informations à caractère documentaire destinées à orienter les démarches administratives, juridiques ou sociales, exclusivement d'ordre privé, dans les domaines suivants :

- Consommation,
- Justice, Défense et Recours,
- Famille, Mariage, Union libre, Divorce, Succession,
- Services publics, Administrations,
- Assurances,
- Impôts, Fiscalité,
- Habitation, Logement,
- Formalités, Cartes, Permis,
- Droits du travail, Litiges avec l'employeur,
- Prestations sociales, Allocations, Retraites,
- Enseignement, Formation,
- Vacances, Loisirs, Sports.

#### **4.7.2. Aide aux formalités administratives en vue d'un déménagement**

A l'occasion d'un déménagement, un certain nombre de démarches administratives doivent être effectuées. Nous pouvons vous venir en aide :

- en faisant parvenir au bénéficiaire un guide regroupant les principales démarches à effectuer,
- en mettant à sa disposition un ensemble de lettres pré-imprimées à ses nom et adresse, qu'il devra envoyer aux administrations compétentes : France Télécom, le Service des Eaux, la Sécurité Sociale, EDF-GDF, sa compagnie d'assurance...
- en mettant à sa disposition des formulaires (ordre de réexpédition définitif, demande de transfert de compte local, demande de changement de rattachement) qu'il pourra compléter et remettre à son bureau de poste,
- en répondant à toutes ses questions, notamment concernant les démarches à effectuer auprès :
  - du Centre des Impôts et de la Recette des Impôts (paiement de l'impôt sur le revenu, taxe d'habitation, taxe foncière),
  - de la Caisse d'Allocations Familiales et de la Caisse d'Assurance Maladie,
  - de EDF-GDF : résiliation d'un abonnement et souscription d'un nouveau,
  - de LA POSTE : réexpédition du courrier, changement d'adresse pour les comptes-chèque, épargne...
  - de FRANCE TELECOM : résiliation ou transfert de la ligne, attribution d'une nouvelle ligne,
  - de la Préfecture et de la Mairie : modification ou changement de carte grise, de papiers d'identité, de carte d'électeur...,
  - du Service des Eaux : arrêt du compteur, ouverture d'un nouveau,
  - des Assurances : modification ou résiliation du contrat Multirisque Habitation, information de l'assureur automobile...,
  - de leur banque : transfert des comptes dans une agence plus proche du nouveau domicile,
  - des établissements scolaires : modalités de radiation d'un établissement, inscription dans un nouvel établissement...

## **5. Dispositions générales**

### **5.1. Ce que nous excluons**

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

#### **5.1.1. Exclusions**

Sont exclus :

- les frais engagés sans l'accord préalable d'EURAPHA ASSISTANCE,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool,
- les conséquences d'actes intentionnels de la part du bénéficiaire ou les conséquences d'actes dolosifs ou de tentative de suicide,
- les hospitalisations prévues,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat,
- les sinistres à domicile consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien manifeste,
- les déclenchements intempestifs d'alarmes,
- les sinistres répétitifs causés par la non-remise en état du domicile après notre première intervention de la part d'EURALPHA ASSISTANCE,
- la crevaison, panne et/ou erreur de carburant et perte de clé du Véhicule,
- tout événement ou prestation non expressément prévus par la présente convention.

### **5.2. Circonstances exceptionnelles**

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

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à 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, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quelle qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes,
- de délais et/ou d'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, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes,
- des 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 ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes,
- de la non-disponibilité aérienne et des contraintes administratives inhérentes au pays de destination ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes.

### **5.3. Subrogation**

Europ 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 dérivant de cette convention d'assistance est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

### **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 des Assurances et des Mutuelles – ACAM – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

### **5.7. Loi informatique et libertés**

Toutes les informations recueillies par Europ Assistance, 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, 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.

Europ Assistance, se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

Europ Assistance, 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, 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 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.