



MULTIRISQUE HABITATION

MONDIAL ASSISTANCE



Réf. : CA/HAB/MA-02-2011

PROTEGYS Courtage – Document non contractuel – Date : 20/06/2014



SOMMAIRE

DEFINITIONS.....	3
ASSISTANCE DE BASE.....	5
1. Allo Infos	
2. Aide à l'accèsion à la propriété	
3. Assistance à l'amélioration de l'habitat	
4. Assistance à la vente ou à la location d'un bien immobilier	
5. Le nettoyage du bien vendu	
ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE AFFECTANT LE DOMICILE.....	8
1. Retour prématuré	
2. Préservation du domicile sinistré	
3. Assistance au relogement temporaire	
4. Assistance au déménagement	
5. En cas de traumatisme psychologique fort	
POUR LES AUTRES EVENEMENTS QUI PERTUBENT LA VIE QUOTIDIENNE.....	10
1. Perte, vol ou détérioration des pièces d'identité	
2. Bris, perte ou vol des clés du domicile	
3. Panne ou dysfonctionnement des installations fixes	
4. Télésurveillance du domicile	
5. Hot Line informatique	
DISPOSITIONS GENERALES.....	12

DEFINITIONS

BENEFICIAIRE

Toute personne bénéficiant d'un contrat d'assistance au domicile, son conjoint, son concubin, les ascendants et descendants fiscalement à sa charge, vivant habituellement sous le même toit.

DOMICILE

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

SINISTRE

Événement garanti par le contrat d'assurance habitation.

RISQUE COUVERT

Vie privée

TRANSPORT

Sauf mention contraire, les transports organisés dans le cadre de cette convention s'effectuent en train 2ème classe ou par avion en classe touriste.

TERRITORIALITE

Le bénéfice des prestations de la présente convention est ouvert pour les événements affectant le domicile du bénéficiaire situé en France métropolitaine et Principautés d'Andorre et Monaco uniquement.

DUREE DE VALIDITE

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat d'assistance Habitation et de l'accord liant LA PARISIENNE et Mondial Assistance France pour la délivrance de ces prestations.

TABLEAU DE GARANTIES ET FRANCHISES

	GARANTIE	LIMITES DE GARANTIE EN € TTC
MRH CLASSIQUE		
Assistance de base	Allo Infos	Illimité
	Diagnostic d'état général du bien	1 fois par an
	Evaluation des travaux	1 fois par an
	Mise en relation avec des artisans	
	Vérification des devis de travaux	
	Diagnostics techniques obligatoires	
	Nettoyage du bien vendu	750 € TTC
Assistance en cas de sinistre affectant de domicile	Retour prématuré du bénéficiaire	Train, avion classe économique ou véhicule de location pour une durée maximum de 24 heures
	Voyage du bénéficiaire pour la poursuite du séjour ou le retour des bénéficiaires l'accompagnant	
	Gardiennage du domicile sinistré	48 heures consécutives
	Intervention d'un vitrier ou d'un serrurier	Dans la limite de 150 € par sinistre
	Intervention d'un plombier	Dans la limite de 150 € par sinistre
	Mise à disposition d'un véhicule de location	Dans la limite de 310 € par sinistre
	Transfert provisoire du mobilier	Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transfert provisoire du mobilier » Dans la limite de 750 € par sinistre
	Nettoyage du domicile sinistré	Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Mise à disposition d'un véhicule de location » Dans la limite de 750 € par sinistre

	Hébergement	Dans la limite de 80 € par nuit et par personne, et dans la limite totale de 320 € par personne, et par sinistre Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transfert du bénéficiaire »
	Transfert du bénéficiaire chez un proche	En France métropolitaine, Andorre ou Monaco Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Hébergement »
	Retour d'un proche résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco pour héberger le bénéficiaire	Train, avion classe économique, véhicule de location A ou B, pour une durée maximum de 24 heures Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Hébergement »
	Transfert des enfants et ou petits-enfants de moins de 15 ans chez un proche résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco	Voyage aller et retour Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Hébergement », « Transfert du bénéficiaire » et « Retour d'un proche »
	Garde au domicile des enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans	Dans la limite de 24 heures par sinistre Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transfert des enfants ou des petits-enfants »
	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 € par sinistre - soit chez un proche dans un rayon de 100 km autour du domicile
	Remboursement des effets personnels	Dans la limite de 1 220 € par sinistre
	Avance complémentaire	Dans la limite de 230 € par sinistre, remboursable le mois suivant le sinistre
	Démarches administratives en cas de déménagement	Illimité
	Etat des lieux du logement	Mise en relation avec un spécialiste
	Déménagement	Organisation et prise en charge si le déménagement intervient dans les 60 jours suivant le sinistre, et dans un rayon de 50km de l'habitation sinistrée
	Accompagnement psychologique	12 heures
Pour les autres événements qui perturbent la vie quotidienne	Assistance administrative en cas de perte, vol ou détérioration des pièces d'identité	Illimité
	Participation aux frais de reconstitution des documents	Dans la limite de 150 €
	Intervention d'un serrurier en cas de bris, perte ou vol des clés du domicile	Dans la limite de 150 €
	Intervention d'un réparateur en cas de panne ou dysfonctionnement des installations fixes	Dans la limite d'une intervention par an, pour un montant maximum de 150 €
	Télésurveillance du domicile	Tarif préférentiel
	Hot Line Informatique	Illimité

ASSISTANCE BASIQUE

1. ALLO INFOS

Mondial Assistance France met à la disposition du bénéficiaire les services ci-après :

INFORMATION

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 hors jours fériés, Mondial Assistance France communique au bénéficiaire, par téléphone uniquement, les renseignements dont il a besoin dans les domaines ci-après :

- Impôts
- Fiscalité
- Impôts locaux
- Justice
- Défense Recours
- Assurance
- Travail
- Protection sociale
- Retraite
- Famille – mariage – divorce – succession

UNIVERS JURIDIQUE SPECIFIQUE A L'HABITAT

- L'achat et vente (le terrain, le neuf, l'ancien, la vente en futur d'achèvement ...)
- Les formalités
- La fiscalité
- La gestion de son bien immobilier
- La location
- La copropriété
- La relation de voisinage

UNIVERS DU BRICOLAGE

- Les peintures (outillage, techniques...)
- Les papiers peints (outillage, calcul du nombre de rouleaux, choix du revêtement mural...)
- Le carrelage (nombre de carreaux nécessaires, surfaces à carreler, adhésif et ciment au sol...)
- La menuiserie d'intérieur (différents types de bois et de panneaux, moulures et baguettes...)
- Les portes fenêtres et volets, murs et plafonds
- Les sols
- L'isolation de la maison (isolation thermique extérieure, isolation thermique par l'intérieur)
- L'aménagement intérieur
- La plomberie
- L'électricité

FORMALITES ADMINISTRATIVES

- Démarches administratives à entreprendre pour déclarer un accident : déclaration à la police, déclaration à l'assurance, déclaration à la Sécurité Sociale,
 - Services publics : coordonnées téléphoniques des services publics concernés dans le cas d'un problème lié au domicile l'atelier qualifié le plus proche, dans la limite de 160 € TTC, ce montant est limité à 300 € la nuit, les week-ends et les jours fériés.
- Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le bénéficiaire sont remboursés dans la même limite.

TRAVAUX

Lorsque le bénéficiaire souhaite procéder à des travaux de réhabilitation, d'amélioration ou d'entretien de son domicile, Mondial Assistance France le met en relation et organise des rendez-vous avec les professionnels de son réseau national spécialisés dans les domaines de travaux à réaliser :

- Couverture
- Maçonnerie
- Plâtres
- Electricité
- Plomberie
- Chauffage
- Serrurerie
- Vitrerie, Miroiterie
- Peinture, papiers peints
- Moquette (pose et nettoyage)
- Menuiserie
- Nettoyage de locaux.

Le coût de réalisation de devis ou de travaux reste à la charge du bénéficiaire.

Mondial Assistance France ne pourra pas être tenue responsable des conséquences des retards, empêchements ou faute professionnelle du prestataire retenu par le bénéficiaire.

2. AIDE A L'ACCESSION A LA PROPRIETE

Lorsque le bénéficiaire souhaite acquérir un bien immobilier, Mondial Assistance France organise et prend en charge une seule fois par an :

UN DIAGNOSTIC D'ETAT GENERAL DU BIEN SELECTIONNE

par un spécialiste mandaté par Mondial Assistance France. L'audit permet au bénéficiaire de vérifier l'état réel du bien qu'il envisage d'acquérir, d'identifier les éventuels travaux à prévoir et de les intégrer dans son budget d'acquisition.

L'audit couvre:

- les murs et cloisons
- l'isolation thermique
- les plafonds
- les escaliers
- la charpente
- la couverture
- les gouttières, tuyaux de descente
- la menuiserie extérieure
- la menuiserie intérieure
- les portes
- les équipements (cuisine, salle d'eau)
- le chauffage
- la ventilation
- l'installation électrique
- les revêtements

Les contrôles effectués portent sur la qualité du bien en indiquant l'état apparent de chaque partie de l'ouvrage, par simple constat visuel sans aucun sondage destructif, aucun démontage, ni démolition et sous réserve de vices cachés et de l'état de ce qui n'est pas visible.

L'estimation des travaux à réaliser :

A l'issue de cet examen, le spécialiste mandaté par MONDIAL ASSISTANCE France identifie les travaux à réaliser et effectue un chiffrage global permettant à l'acquéreur de vérifier son budget et sa capacité d'endettement. Le spécialiste mandaté par Mondial Assistance ne recherche aucun devis pour étayer son évaluation.

Le rapport d'intervention est envoyé au bénéficiaire par courrier ou par mail lorsque le bénéficiaire communique à MONDIAL ASSISTANCE son adresse e-mail.

Le coût des travaux éventuellement réalisés à l'issue de cette intervention reste à la charge du bénéficiaire.

Pour toutes ces prestations un rendez-vous est fixé dans les 24 heures ouvrées qui suivent le premier contact du bénéficiaire lorsqu'il appelle pendant les heures ouvrables du réseau de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE (du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h00 à 18h00) et l'intervention d'un spécialiste mandaté par Mondial Assistance France au domicile désigné par le bénéficiaire se fait selon les disponibilités du bénéficiaire, dans un délai maximum de 3 jours ouvrés suivant son appel.

3. ASSISTANCE A L'AMELIORATION DE L'HABITAT

Lorsque le bénéficiaire souhaite réaliser des travaux de réhabilitation ou d'amélioration hors sinistre d'un bien immobilier, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge une seule fois par an, une assistance à l'amélioration de l'habitat par un spécialiste mandaté par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE qui conseille le bénéficiaire et l'aide à élaborer et réaliser son projet.

L'EVALUATION DES TRAVAUX

Un rendez-vous est fixé dans les 24 heures ouvrées qui suivent le premier contact du bénéficiaire lorsqu'il appelle pendant les heures ouvrables du réseau de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE (du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h00 à 18h00).

L'intervention d'un spécialiste mandaté par Mondial Assistance France au domicile du bénéficiaire, selon les disponibilités du bénéficiaire, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés suivant son appel. Le spécialiste mandaté par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE conseille le bénéficiaire sur la nature des travaux qu'il compte effectuer (bien fondé des travaux, définition sommaire, évaluation financière globale).

Le rapport d'intervention est envoyé au bénéficiaire par courrier ou par mail lorsque le bénéficiaire communique à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE son adresse e-mail.

MISE EN RELATION AVEC DES ARTISANS

Si le bénéficiaire le souhaite, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE lui communique les coordonnées de professionnels du bâtiment de son réseau spécialisés dans les domaines de travaux à réaliser.

Le coût des travaux à réaliser reste à la charge du bénéficiaire.

Les missions de maîtrise d'œuvre sont exclues.

Lorsque le bénéficiaire est en possession de devis, le spécialiste mandaté par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE réalise par téléphone un examen critique de ces documents.

LA VERIFICATION DES DEVIS DE TRAVAUX

par un spécialiste de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE qui apportera au bénéficiaire l'assurance que les devis qui lui ont été communiqués répondent à son besoin et correspondent au juste prix pour les travaux envisagés dans la région concernée.

Le résultat de l'analyse du devis sera communiqué au bénéficiaire dans les 72h ouvrées suivant la réception de la copie de son devis.

Si le bénéficiaire le souhaite, le spécialiste de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE pourra prendre contact avec l'auteur du devis pour obtenir un complément d'information ou tenter de renégocier le devis proposé.

En cas d'insuccès et/ou si le bénéficiaire le souhaite, le spécialiste de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE lui transmettra un devis contradictoire établi par un prestataire du réseau de Mondial Assistance France, sur la base des informations communiquées par le bénéficiaire.

4. ASSISTANCE A LA LOCATION OU A LA VENTE D'UN BIEN IMMOBILIER

DIAGNOSTICS TECHNIQUES OBLIGATOIRES

Lorsque le bénéficiaire souhaite vendre ou louer le bien assuré, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE le met en relation avec des prestataires sélectionnés pour effectuer les diagnostics techniques obligatoires à la charge du propriétaire du bien immobilier:

Mesurage loi Carrez,
Le constat de risque d'exposition au plomb,
L'état mentionnant la présence ou l'absence d'amiante,
L'état relatif à la présence des termites,
L'état d'installation intérieure de gaz,
L'état des risques naturels technologiques,
Le diagnostic de performance énergétique,
L'état d'installation intérieure électricité.

ainsi que les éventuels diagnostics définis ultérieurement par la législation

Le coût du diagnostic et le déplacement du prestataire restent à la charge du bénéficiaire.

La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ou des prestataires ne pourra en aucun cas être recherchée si le bénéficiaire fait une interprétation inexacte ou inappropriée des avis qui lui auront été communiqués par le prestataire.

5. LE NETTOYAGE DU BIEN VENDU

par une entreprise de nettoyage spécialisée avant la remise des clés. MONDIAL ASSISTANCE FRANCE prend en charge les frais de nettoyage à concurrence de 750 € TTC.

ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE AFFECTANT LE DOMICILE

1. RETOUR PREMATURE

Si le bénéficiaire est en déplacement au moment d'un sinistre garanti affectant le domicile, qu'aucun membre majeur de la famille n'est présent au moment du sinistre et que sa présence est indispensable sur place pour accomplir les formalités nécessaires, Mondial Assistance France organise et prend en charge :

LE RETOUR DU BENEFICIAIRE

jusqu'au domicile par le moyen le plus approprié.

Le retour du bénéficiaire pourra également s'effectuer par véhicule de location de catégorie A ou B, fourni par Mondial Assistance France pour une durée maximum de 24 heures.

LE VOYAGE DU BENEFICIAIRE

pour poursuivre son séjour ou ramener le véhicule et les autres passagers éventuellement restés sur le lieu de séjour initial lorsque aucun des passagers présents ne peut conduire le véhicule.

2. PRESERVATION DU DOMICILE SINISTRE

Si, à la suite du sinistre garanti, le domicile ne présente plus les conditions de fermeture ou de sécurité requises ou est devenu inutilisable, Mondial Assistance France met en place à la demande du bénéficiaire :

LE GARDIENNAGE DU DOMICILE SINISTRE PAR UN AGENT DE SECURITE

lorsque le bénéficiaire n'est pas sur place ou qu'il est dans l'incapacité de demeurer sur les lieux. Le gardiennage organisé par Mondial Assistance France est pris en charge pendant une durée maximum de 48 heures consécutives suivant la survenance du sinistre.

L'INTERVENTION D'UN VITRIER OU D'UN SERRURIER

pour sécuriser la porte ou les issues du domicile, dans la limite de 150 € TTC par sinistre.

Les travaux entrepris éventuellement à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) restent à la charge du bénéficiaire.

L'INTERVENTION D'UN PLOMBIER

pour procéder aux réparations urgentes dans la limite de 150 € TTC par sinistre.

Les travaux entrepris éventuellement à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) restent à la charge du bénéficiaire.

LA MISE A DISPOSITION D'UN VEHICULE DE LOCATION

de type « utilitaire » se conduisant avec un permis B, dans la limite de 310 € 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 ».

LE TRANSFERT PROVISOIRE DU MOBILIER

par une entreprise de déménagement proche du domicile sinistré vers un autre lieu désigné par le bénéficiaire, dans la limite de 750 € TTC.

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

LE NETTOYAGE DU DOMICILE SINISTRE

par une entreprise de nettoyage spécialisée, dans la limite de 750 € TTC.

3. ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE

Si, à la suite d'un sinistre garanti, le domicile du bénéficiaire est temporairement inhabitable, Mondial Assistance France met en place à la demande du bénéficiaire les prestations ci-après :

L'HEBERGEMENT A L'HOTEL DU BENEFICIAIRE

et des personnes vivant habituellement sous le même toit, dans la limite de 80 € TTC par nuit et par personne, et dans la limite totale de 320 € TTC par personne.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transfert du bénéficiaire ».

LE TRANSFERT DU BENEFICIAIRE

et des personnes vivant habituellement sous son toit jusque chez un proche désigné par le bénéficiaire résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Hébergement du bénéficiaire à l'hôtel ».

LE RETOUR D'UN PROCHE

résidant en France métropolitaine Andorre ou Monaco, par le moyen le plus approprié, pour héberger le bénéficiaire et les personnes vivant habituellement sous son toit.

Ce retour pourra également s'effectuer par véhicule de location de catégorie A ou B, fourni par Mondial Assistance France pour une durée maximum de 24 heures.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Hébergement du bénéficiaire à l'hôtel ».

TRANSFERT DES ENFANTS ET / OU PETITS-ENFANTS A CHARGE DE MOINS DE 15 ANS CHEZ UN PROCHE :

Voyage aller et retour jusque chez un proche désigné par le bénéficiaire résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, avec, si nécessaire, accompagnement par un proche désigné par le bénéficiaire ou un correspondant de Mondial Assistance France.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Hébergement du bénéficiaire à l'hôtel », « Transfert du bénéficiaire » et « Retour d'un proche ».

LA GARDE AU DOMICILE DES ENFANTS OU PETITS ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 24 heures par sinistre.

Chaque prestation de la garde d'enfant dure au minimum 4 (quatre) heures incluant le temps de parcours jusqu'au logement temporaire 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, préparer ses repas et lui apporter les soins quotidiens.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transfert des enfants ou petits enfants ».

LA GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE (CHIENS, CHATS A L'EXCLUSION DE TOUS AUTRES ANIMAUX)

- soit à l'extérieur, frais de nourriture compris, dans la limite de 230 € 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.

LE REMBOURSEMENT DES EFFETS PERSONNELS

du bénéficiaire et de sa famille, dans la limite de 1.220 € TTC pour un foyer fiscal, si les effets vestimentaires et de première nécessité personnels ont été détruits dans le sinistre.

UNE AVANCE COMPLEMENTAIRE

afin de permettre au bénéficiaire de faire face aux premières dépenses urgentes dans la limite de 230 € TTC, remboursable dans le mois suivant le sinistre

4. ASSISTANCE AU DEMENAGEMENT

Pour faciliter l'emménagement dans un nouveau domicile lorsque le logement sinistré est définitivement inhabitable, Mondial Assistance France assiste le bénéficiaire et sa famille pour :

LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Mondial Assistance France communique au bénéficiaire toutes les informations utiles sur les démarches à effectuer en cas de déménagement ainsi que, si besoin, des lettres types pour informer les services et organismes tels que Centre des Eaux, Centre des impôts, Poste, EDF / GDF, opérateurs téléphoniques, Banque, Sécurité Sociale.

L'ETAT DES LIEUX

Mondial Assistance France met le bénéficiaire en relation avec un spécialiste de son réseau qui lui indiquera les points essentiels à vérifier lors de la visite du logement.

Sous réserve d'un délai de prévenance de 72 (soixante douze) heures, et si le bénéficiaire le souhaite, un spécialiste mandaté par Mondial Assistance France pourra l'accompagner pour lui apporter son concours lors de la visite et de l'établissement du rapport.

LE DEMENAGEMENT

Mondial Assistance France organise et prend en charge le déménagement vers le nouveau domicile.

La prise en charge de la prestation, à condition que le déménagement intervienne dans les 60 (soixante) jours qui suivent le sinistre, est limitée au coût d'un déménagement dans un rayon de 50 km de l'habitation sinistrée.

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

4. EN CAS DE TRAUMATISME PSYCHOLOGIQUE FORT

Lorsque le bénéficiaire a subi un traumatisme psychologique fort à la suite d'un sinistre, un vol, un incendie, une catastrophe naturelle, une catastrophe technologique ou toute forme d'agression avec menace physique, Mondial Assistance France organise et prend en charge :

UN ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

par un psychologue proche du domicile du bénéficiaire.

Cette prestation est soumise à une évaluation conjointe par le médecin de Mondial Assistance France et le médecin traitant du bénéficiaire ou le médecin urgentiste intervenu au moment de l'événement.

Si l'ampleur du traumatisme psychologique subi justifie un accompagnement psychologique, un premier rendez-vous est pris avec le psychologue et permet de déterminer les objectifs et la durée de l'accompagnement.

Dans ce cas, la prise en charge de Mondial Assistance France est limitée à 12 heures de consultation en cabinet.

Dans le cas contraire, le médecin traitant convient avec son patient du mode d'intervention adapté.

POUR LES AUTRES EVENEMENTS QUI PERTURBENT LA VIE QUOTIDIENNE

1. PERTE, VOL OU DETERIORATION DES PIECES D'IDENTITE

Lorsque le bénéficiaire a perdu ou s'est fait dérober ses pièces d'identité ou qu'ils ont été détruits par un sinistre garanti, Mondial Assistance France lui propose :

UNE ASSISTANCE ADMINISTRATIVE

pour faire établir ou renouveler ses documents administratifs délivrés par l'administration française (passeport, carte d'identité, carte grise, visa...).

UNE PARTICIPATION AU FRAIS DE RECONSTITUTION DES DOCUMENTS

(taxes, timbres fiscaux...) dans la limite de 150 € TTC.

2. BRIS, PERTE OU VOL DES CLES DU DOMICILE

Lorsque le bénéficiaire a perdu ou s'est fait dérober les clés de son domicile ou si celles-ci sont brisées ou restées enfermées à l'intérieur du logement empêchant d'y accéder, Mondial Assistance France organise et prend en charge :

L'INTERVENTION D'UN SERRURIER

pour ouvrir la porte du domicile, dans la limite de 150 € TTC.

Les travaux entrepris éventuellement à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) restent à la charge du bénéficiaire.

3. PANNE OU DYSFONCTIONNEMENT DES INSTALLATIONS FIXES

En cas de panne ou de dysfonctionnement des installations de chauffage, électricité, plomberie, menuiserie ou serrurerie du domicile et en l'absence de contrat d'entretien ou de garantie, Mondial Assistance France organise et prend en charge :

L'INTERVENTION D'UN REPARATEUR

qualifié dans le domaine concerné. La prise en charge de Mondial Assistance France est limitée à une intervention par an, tous dysfonctionnements ou pannes confondus, pour un montant maximum de 150 € TTC, et couvre le déplacement et la main d'œuvre. Le coût éventuel des pièces détachées reste à la charge du bénéficiaire.

4. TELESURVEILLANCE DU DOMICILE

Mondial Assistance France propose un dispositif de Télésurveillance du domicile à un tarif préférentiel pour un abonnement de 12 mois au moins.

L'abonnement inclut :

- l'audit du site à protéger réalisé par un technicien spécialisé
- la mise à disposition et l'installation du matériel de télésurveillance (capteurs de présence ou d'ouverture, centrale de liaison, sirène, clavier de commande et ou télécommande)
- la liaison 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 avec le centre de surveillance
- la constitution des procédures confidentielles d'identification
- l'intervention sur place d'une équipe de sécurité en cas d'alarme confirmée
- l'organisation des moyens de sauvegarde et de gardiennage du site en cas de nécessité
- l'entretien, les mises à jour technologiques du système et l'intervention sur site en cas d'anomalie technique

Toute détection de présence ou d'ouverture provoque le déclenchement de la sirène, un contre-appel du central de surveillance, l'intervention d'un agent de sécurité et l'information du bénéficiaire au moyen de l'un des autres numéros de téléphone qu'il aura communiqués si les procédures d'identification au domicile ne sont pas concluantes. Lorsque l'agent de sécurité détecte sur place une effraction, les Forces de l'Ordre sont immédiatement contactées

Le service de Télésurveillance fait l'objet d'un contrat distinct conclu entre le bénéficiaire et la société SEPSAD, Société du Groupe MONDIAL ASSISTANCE, SA au capital de 174 750 euros, N°418717666 RCS Paris, dont le siège social est au 14, boulevard Poissonnières – 75009 PARIS.

4. HOT LINE INFORMATIQUE

Sur simple appel téléphonique du lundi au samedi, de 9h à 19h, hors jours fériés, Mondial Assistance France met à disposition du bénéficiaire qui le souhaite une assistance informatique illimitée délivrant des conseils et des recommandations par téléphone sur l'utilisation ou les problèmes liés au poste de travail, internet, sécurité, configuration.

Cette assistance porte sur tous types d'ordinateurs fonctionnant sous Windows ou Macintosh (version N et N-1).

Si la situation le nécessite ou sur simple demande, Mondial Assistance France met en relation le bénéficiaire avec des professionnels de l'informatique sélectionnés par ses soins

POSTE DE TRAVAIL

Mondial assistance France vient en aide par téléphone dans les domaines suivants :

- Utilisation de toutes les fonctions des systèmes d'exploitation (OS)
- Installation des périphériques & des pilotes/drivers nécessaires et assistance à leur configuration sur l'operating system
- Synchronisation des périphériques et aide à l'utilisation (transferts de photos, films et musique)
- Conversions des fichiers des différents formats musicaux (AAC, MP3, WMA, MP4), de photographie (RAW, jpeg), vidéo (Mpeg2, DivX, DivxHD, H.264), et transfert pour lecture sur TV (DLNA)
- Conseils sur la configuration nécessaire en fonction des souhaits exprimés

Mondial Assistance France ne fournit aucune prestation de maintenance ou correctrice des logiciels

ASSISTANCE INTERNET

Mondial assistance France vient en aide par téléphone dans les domaines suivants :

- Utilisation du navigateur et des moteurs de recherche
- Création d'une messagerie, paramétrage sur Outlook, et envoi de mails avec pièces jointes et accusé de réception
- Installation et paramétrage de Skype
- Les premiers pas sur ebay : créer son compte
- Utilisation de l'Internet mobile

ASSISTANCE SECURITE

Mondial assistance France vient en aide par téléphone dans les domaines suivants :

- Conseil sur le paiement sécurisé sur Internet et à la mise en œuvre des fonctions à activer
- Gestion des Antivirus et Firewall
- Sécurité enfants
- Données sécurisées, utilisation d'un NAS (Network Attached Storage, serveur de fichiers), information sur les systèmes RAID
- Gestion de la cyber-réputation, acquisition d'un nom de domaine

MISE EN RELATION AVEC DES PROFESSIONNELS

Mondial Assistance France met en relation le bénéficiaire avec des professionnels sélectionnés par ses soins :

- Spécialistes en installation et réparation de matériel informatique
- Formateurs agréés pour intervention à domicile
- Centre de récupération de données en cas de perte de données du disque dur

Le coût des prestations de ces professionnels reste à la charge du bénéficiaire.

DISPOSITIONS GENERALES

Les prestations de la convention d'assistance souscrite par LA PARISIENNE auprès de Fragonard Assurances (S.A. au capital de 37 207 660 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 [société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Paris - Siège social: 54 rue de Londres 75008 Paris - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669].

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

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.

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. Les certificats médicaux et bulletins d'hospitalisation seront adressés au médecin MONDIAL ASSISTANCE FRANCE qui se réserve le droit de contacter le médecin qui a établi le dit justificatif.

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 et a donné son accord exprès.

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

CONDITIONS APPLICABLES AUX SERVICES DE RENSEIGNEMENT TELEPHONIQUE

En aucun cas les renseignements communiqués ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

Les informations fournies par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE sont des renseignements à caractère documentaire. MONDIAL ASSISTANCE FRANCE s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale, et n'est pas tenue de répondre aux questions concernant des jeux et des concours.

La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui auront été communiqués.

La responsabilité de Mondial Assistance France ne peut en aucun cas être retenue si à la recherche d'un numéro d'urgence (pompiers, police secours...) le bénéficiaire s'adresse à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE au lieu de contacter directement le ou les services concernés.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. MONDIAL ASSISTANCE FRANCE s'engage alors à répondre dans un délai de 2 (deux) jours ouvrés.

CONDITIONS APPLICABLES AUX SERVICES EN CAS DE SINISTRE AFFECTANT LE DOMICILE

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité d'occupant ou de propriétaire du domicile garanti, ainsi que la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

CONDITIONS APPLICABLES AUX SERVICES D'ASSISTANCE A LA PERSONNE AU DOMICILE

Les prestations énoncées dans la présente convention ne se substituent en aucune façon aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

La mise en place des prestations d'assistance au domicile peut nécessiter un délai d'une demi journée ouvrée.

CONDITIONS D'APPLICATION DES SERVICES « ASSISTANCE A L'ACCESSION A LA PROPRIETE », « ASSISTANCE A L'AMELIORATION DE L'HABITAT » ET « ASSISTANCE A LA VENTE D'UN BIEN IMMOBILIER ».

Les prestations proposées dans la présente convention s'appliquent uniquement aux équipements installés dans les parties privatives des immeubles à usage de résidence principale, résidences secondaires ou logements locatifs, situés en France métropolitaine, à l'exclusion des locaux professionnels, sites classés et monuments historiques.

Les contrôles effectués dans le cadre des prestations proposées portent sur la qualité du bien en indiquant l'état apparent de chaque partie de l'ouvrage ou installation par simple constat visuel sans aucun sondage destructif, aucun démontage, ni démolition et sous réserve de vices cachés et de l'état de ce qui n'est pas visible.

La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne concerne que les services qu'elle réalise en exécution de la présente convention. Elle ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les prestataires 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.

La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ou des intervenants mandatés par elle dans le cadre des prestations du présent contrat ne pourra en aucun cas être recherchée si le bénéficiaire fait une interprétation inexacte ou inappropriée des avis qui lui auront été communiqués.

Les coûts des travaux décidés et/ou entrepris par le bénéficiaire suite aux conclusions ou recommandations effectuées par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ou les intervenants désignés par elle restent à la charge du bénéficiaire.

EXCLUSIONS GENERALES

Sont exclus :

- les frais non justifiés par des documents originaux,
 - les dommages survenus au cours de la participation du bénéficiaire en tant qu'organisateur ou concurrent à des épreuves ou manifestations nécessitant l'autorisation des Pouvoirs Publics,
 - les conséquences de tentative de suicide,
 - les conséquences :
 - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - o de l'exposition à des agents incapacitants,
 - o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire,
 - Les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense.
-

MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

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 51 49

Télex : 02 43 80 25 55

-

accessibles 24h/24, 7 jours / 7, sauf mentions contraires, 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.