



Votre contrat comporte :

- 1) **Les présentes Dispositions Générales**
- 2) **Les Conditions Particulières**
- 3) **Eventuellement, des annexes dont mention est faite aux Conditions Particulières définissant des garanties spécifiques.**

DEFINITIONS GENERALES

accident

Tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime et/ou à la chose endommagée constituant la cause exclusive des dommages matériels.

année d'assurance

La période comprise entre deux échéances principales de cotisation.
Toutefois, si la date de prise d'effet est distincte de l'échéance principale, la première année d'assurance est la période comprise entre cette date et la prochaine échéance principale.
Par ailleurs, si l'assurance expire entre deux échéances principales, la dernière année d'assurance est la période comprise entre la date d'échéance principale et la date d'expiration.

assuré

Vous-même, en qualité de souscripteur du contrat ou toute autre personne désignée aux Conditions Particulières, votre conjoint ou concubin notoire.

biens assurés

Dans la limite des Conditions Particulières de votre contrat :

- les meubles et objets d'art
- les tableaux, sculptures, tapis et tapisseries
- les collections
- les **objets précieux** suivants :
 - les bijoux,
 - les montres,
 - les pierres précieuses et perles fines ou de culture, montés ou non,
 - les objets en métal précieux massif (or, argent, platine, vermeil),
 - les articles de luxe
 - les effets vestimentaires ou accessoires d'une valeur unitaire supérieure à 1 000 €.

code

Le code des assurances.

collection

Toute réunion d'objets :

- de même nature ou ayant un rapport entre eux ;
- dont la liste ou le nombre n'a pas un caractère fini ;
- dont la perte ou la détérioration d'un seul élément peut déprécier l'ensemble dans une proportion supérieure à la valeur de ce seul élément.

La dépréciation générale subie par une collection du fait de la perte ou de la détérioration d'un ou de plusieurs de ses éléments n'est jamais indemnisée.

cotisation

La somme que vous versez en contrepartie de notre garantie.

déchéance

La perte, pour vous, de vos droits à l'occasion d'un sinistre.

échéance principale

La date indiquée sous ce titre aux Conditions Particulières. Elle détermine le point de départ d'une période annuelle d'assurance.

Elle correspond, en outre, à la date à laquelle la cotisation annuelle est exigible.

franchise

La part du dommage indemnisable restant dans tous les cas à votre charge.

nous

La Société d'assurance désignée aux Conditions Particulières.

paire ou série d'objets de même nature

Réunion d'objets liés les uns aux autres et destinés à accomplir un même service ou une même fonction.

sinistre

Conséquences dommageables d'un même fait générateur susceptible d'entraîner la garantie.

Le sinistre est réputé s'être produit à la date du dommage. Plusieurs sinistres isolés résultant d'un même fait générateur, seront considérés comme constituant un seul et même sinistre réputé s'être produit au moment où le premier de ces dommages s'est produit.

valeur agréée

Valeur déterminée par expertise préalable et agréée par nous. Cette valeur est reconnue exacte et nous nous interdisons de la contester, sous réserve que l'expertise préalable ait été effectuée moins de 5 ans avant la réalisation du sinistre. Au-delà de ce délai, la garantie s'exercera en valeur déclarée.

valeur déclarée

Valeur fixée librement par vous. Elle ne constitue que la limite maximale de notre engagement en cas de sinistre. Il vous appartient, en cas de sinistre, de faire la preuve de l'existence et de la valeur du bien endommagé.

vous

Le souscripteur désigné aux Conditions Particulières.

LES GARANTIES

Les garanties "stipulées" aux présentes Dispositions Générales sont accordées pour des dommages accidentels dans les conditions et limites des présentes Dispositions Générales et de celles des Conditions Particulières de votre contrat.

ETENDUE GEOGRAPHIQUE

1. dommages aux biens assurés

Les BIENS sont assurés aux lieux désignés aux Conditions Particulières.

Si mention est faite aux Conditions Particulières, sont assurés en tous lieux y compris en cours de transport :

- les objets précieux,
- les autres biens mobiliers lors de vos séjours en villégiature,
- les meubles au cours de leur transport vers un restaurateur, un réparateur ou un lieu d'exposition.

GARANTIE TOUS RISQUES

Les garanties "stipulées" aux présentes Dispositions Générales sont accordées pour des dommages accidentels dans les conditions et limites des présentes Dispositions Générales et de celles des Conditions Particulières de votre contrat.

2. événements garantis

- la détérioration ou la destruction accidentelle, soudaine et fortuite,
- le vol par effraction des moyens de protection ou de fermeture des lieux où se trouvent les biens assurés,
- le vol par agression dans les locaux assurés,
- le vol sur la personne de l'assuré lorsque le vol est précédé ou suivi de menaces ou de violences dûment établies, de meurtre ou de tentative de meurtre.

3. montants assurés

Les montants assurés sont précisés aux Conditions Particulières de votre contrat et représentent la somme maximale qui vous sera versée en cas de sinistre et sous déduction d'une franchise, le cas échéant.

4. garantie complémentaire

Vous bénéficiez :

- d'une garantie automatique protégeant vos nouvelles acquisitions dans la limite de 20 % du montant de vos biens assurés et dans la limite d'un mois à compter de leur date d'achat, dans l'attente de votre notification d'acquisition,
- d'une garantie lorsque les biens assurés sont confiés pour évaluation, modification, nettoyage, entretien ou réparation,
- d'une garantie lorsque les biens assurés sont confiés à une exposition ou en vue de leur vente.

5. assistance

En cas de sinistre, avec notre partenaire

GARANTIE ASSISTANCE,

nous intervenons **24 h/ 24, 365 jours par an**, pour organiser et prendre en charge :

- les frais de gardiennage du domicile sinistré (pendant 48 heures),
- le transfert provisoire du mobilier dans la limite de 1 500 € TTC,
- les frais de déménagement vers le nouveau lieu de résidence en France Métropolitaine,
- l'intervention d'un vitrier ou d'un serrurier pour sécuriser la porte ou les issues dans la limite de 300 € TTC,
- l'intervention d'un plombier pour des réparations urgentes dans la limite de 150 € TTC,
- le nettoyage des lieux sinistrés par une entreprise spécialisée dans la limite de 750 € TTC.

Pour toute information ou demande d'assistance, contactez sans délai le 09 69 36 99 60.

CATASTROPHES NATURELLES

Les dommages accidentels aux BIENS ASSURES sont indemnisés dans la limite des Conditions Particulières et des présentes Dispositions Générales conformément à la Loi n° 82.600 du 13 Juillet 1982.

La garantie des frais annexes qui sont la conséquence des dommages matériels directs est limitée aux frais de déblais, de démolition, de nettoyage et de désinfection.

6. événements garantis

L'intensité anormale d'un agent naturel, sous la condition que l'état de "Catastrophes Naturelles" soit constaté par un Arrêté Interministériel publié au Journal Officiel.

CATASTROPHES TECHNOLOGIQUES

Les dommages accidentels aux BIENS ASSURES sont indemnisés dans la limite des valeurs assurées aux Conditions Particulières de votre contrat pour vos biens mobiliers, en respect de la loi n° 2003-699 du 30 Juillet 2003 et des articles L128-1 et suivants du Code des Assurances.

7. événements garantis

L'état de Catastrophes Technologiques constaté par décision administrative, conformément à la loi n° 2003-699 du 30 juillet 2003.

CE QUE VOTRE CONTRAT NE GARANTIT JAMAIS

8. votre contrat ne garantit jamais

- les dommages :
 - résultant de détériorations graduelles ou de détériorations normales causées par l'usage et le temps, de la rouille, de la moisissure, du phénomène de condensation ou de germination,
 - occasionnés par les insectes, rongeurs et autres animaux parasites,
 - causés par les variations de l'hygrométrie ou de la température ou par l'exposition à la lumière,

- les écailllements, égratignures, taches, piqûres, rayures, éraflures et bosselures sur vos biens,
- les dommages immatériels,
- les espèces monnayées, billets de banque, lingots, titres, valeurs et pièces de métaux précieux,
- les dommages aux véhicules terrestres motorisés ainsi qu'à leurs remorques ou à leurs accessoires,
- les dommages :
 - résultant d'un fait ou d'un événement dont vous aviez connaissance à la date de prise d'effet de la garantie concernée ou à la date de formation du contrat si elle est antérieure,
 - résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de votre part,
 - résultant d'un défaut d'entretien et de réparation vous incombant, caractérisé et connu de vous, sauf cas de force majeure, étant entendu que les causes non supprimées d'un précédent sinistre sont considérées comme un défaut d'entretien,
 - occasionnés par la guerre étrangère ou guerre civile :
 - En cas de guerre étrangère, vous devez prouver que le sinistre résulte d'un fait différent de la guerre étrangère.
 - En cas de guerre civile, c'est à nous de prouver que le sinistre résulte de cet événement.
 - causés par des engins de guerre, en temps de guerre, ou après la date légale de cessation des hostilités, lorsqu'ils sont détenus sciemment ou manipulés volontairement par vous-même ou par les personnes dont vous êtes civilement responsable,
 - couverts dans le cadre de la garantie contractuelle du fabricant ou du vendeur,
 - à caractère répétitif lorsque, informé de leur survenance, vous n'avez pas pris les mesures nécessaires pour en éviter ou prévenir le renouvellement,
 - causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
 - causés par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par toute autre source de rayonnements ionisants et qui engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire ou trouvent leur origine dans la fourniture de biens ou de services concernant une installation nucléaire à l'étranger, ou frappant directement une installation nucléaire,
- les vols commis par les membres de votre famille (tels que définis par l'article 311-12 du Code Pénal) ou avec leur complicité,
- la confiscation, l'expropriation, la nationalisation ou la réquisition,
- la perte.

LES OBLIGATIONS

LA DECLARATION DU RISQUE

Vous devez, par vos déclarations, nous permettre d'apprécier le risque à assurer et d'établir la cotisation en conséquence.

9. à la souscription du contrat

Vous devez répondre exactement aux questions posées par nous, permettant l'appréciation du risque et l'établissement de votre contrat, en donnant toutes les précisions relatives aux caractéristiques nécessaires qui figurent sur la proposition et/ou sur les Conditions Particulières du contrat.

10. au cours de la vie du contrat

Vous devez nous informer de toutes les modifications qui affectent les déclarations mentionnées aux Conditions Particulières du contrat et dans la proposition.

Cette information doit être faite préalablement à la modification ou au plus tard dans les 15 jours du moment où vous en avez connaissance.

Lorsque la modification constitue une aggravation (article L113-4 du Code), nous pouvons alors :

- soit résilier votre contrat moyennant préavis de **10 JOURS** après notification
- soit proposer une nouvelle cotisation. Si vous ne donnez pas suite à cette proposition dans un délai de **30 JOURS**, ou si vous la refusez expressément, nous pouvons résilier votre contrat au terme de ce délai.

Lorsque la modification constitue une diminution (article L113-4 du Code), vous avez droit à une réduction de votre cotisation. En cas de refus de notre part, vous pouvez résilier votre contrat. La résiliation prend alors effet **30 JOURS** après la dénonciation.

La portion de cotisation afférente à la période postérieure à la résiliation vous est remboursée.

11. sanctions

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle entraîne la nullité du contrat (article L113-8 du Code).

Toute omission ou déclaration inexacte entraîne la réduction des indemnités (article L113-9 du Code).

12. autres assurances

Si vous souscrivez, auprès de plusieurs assureurs, des contrats pour un même intérêt, contre un même risque, vous devez donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assurances (article L121-4 du Code). Lors d'un sinistre, vous pouvez obtenir l'indemnisation des dommages en vous adressant à l'Assureur de votre choix.

LA COTISATION

13. montant de la cotisation

Vous versez une cotisation totale d'avance au début de chaque année d'assurance.

Elle comprend les frais et taxes en vigueur.

14. paiement de la cotisation

La cotisation, y compris les frais et taxes, doit être payée chaque année à la date d'échéance indiquée aux Conditions Particulières, à notre Siège ou au bureau de notre Représentant.

En cas d'utilisation du prélèvement SEPA pour le paiement de la cotisation, y compris frais et taxes, nous nous accordons, vous et nous, sur une pré-notification d'au moins 2 jours avant la date du premier prélèvement effectué.

En cas de non-paiement d'une cotisation, d'un complément ou fraction de cotisation, dans les 10 JOURS de son échéance, nous pouvons, sans renoncer à la cotisation que vous devez, et dans les conditions prévues à l'article L113-3 du Code :

- suspendre la garantie **30 JOURS** après l'envoi de la lettre de mise en demeure
- résilier le contrat **10 JOURS** après l'expiration du délai de **30 JOURS**.

Votre attention est attirée sur le fait que le paiement de la cotisation après la date d'effet de cette résiliation ne remet pas en vigueur le contrat, et celle-ci nous reste acquise à titre d'indemnité.

15. paiement fractionné

Lorsque le montant de la cotisation le justifie, nous pouvons accepter le fractionnement de la cotisation. Dans ce cas, la cotisation de l'année entière d'assurance, ou ce qui en reste dû, devient immédiatement exigible en cas de sinistre, de suspension de garantie ou de non-paiement d'une cotisation à une échéance.

16. révision du tarif

Indépendamment de la variation de l'indice, nous pouvons être amenés à modifier le tarif (hors taxes) applicable aux risques assurés par le présent contrat. Vous en êtes informé à l'échéance principale par l'avis d'échéance portant mention de la nouvelle cotisation. En cas de majoration de la cotisation hors taxes, vous avez le droit de résilier le contrat dans LE MOIS où vous en avez eu connaissance. La résiliation intervient UN MOIS après la date d'envoi de la demande de résiliation.

Vous êtes alors redevable de la cotisation correspondant à la période de garantie et calculée au prorata sur les bases de la dernière cotisation payée.

LES DISPOSITIONS EN CAS DE SINISTRE

17. renonciation à la règle proportionnelle de capitaux

Nous renonçons à appliquer la règle proportionnelle prévue à l'article L121-5 du Code, selon laquelle vous supportez une part proportionnelle du dommage si au jour du sinistre, la valeur des BIENS ASSURES excède les sommes garanties.

18. vos obligations

OBLIGATIONS GENERALES EN CAS DE SINISTRE

Dès que vous avez connaissance d'un sinistre, vous devez nous le déclarer dans les 5 jours ouvrés.

En cas d'absence ou de retard de déclaration, vous pouvez perdre totalement ou partiellement vos droits à garantie pour le sinistre dans la mesure où nous apportons la preuve que ce manquement, non imputable à un cas fortuit ou de force majeure, nous aura causé un préjudice (Article L.113-2 du Code des Assurances).

Vous devez en outre :

- remplir le formulaire de déclaration de sinistre,
- prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour limiter l'importance du sinistre, sauvegarder les biens assurés, conserver à notre profit les recours en responsabilité si la perte, le vol, la tentative de vol ou le dommage est imputable à autrui et prêter votre concours pour engager les poursuites nécessaires. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de réduire votre indemnité à proportion de l'aggravation du sinistre que vous nous aurez occasionnée.
- nous permettre de visiter les lieux afin d'inspecter les dommages matériels et approuver préalablement le coût des réparations ou restaurations éventuelles,
- nous indiquer les assurances que vous avez éventuellement souscrites auprès d'autres assureurs couvrant les mêmes biens,
- nous transmettre l'état de vos pertes, accompagnée de tous devis ou justificatifs dans les meilleurs délais.

19. dispositions particulières

EN CAS DE VOL OU TENTATIVE DE VOL :

Dès que vous avez connaissance d'un vol, vous devez nous le déclarer dans les **48 heures**. Vous devez également aviser dans les **24 heures** les autorités locales de police, déposer une plainte le même jour et nous adresser l'original du dépôt de plainte.

EN CAS D'ATTENTAT, EMEUTE, MOUVEMENT POPULAIRE, ACTE DE TERRORISME OU DE SABOTAGE :

En cas d'attentat, émeute, mouvement populaire, acte de terrorisme ou de sabotage, vous devez accomplir les formalités dans les délais réglementaires et, dans les départements français, accomplir les démarches prévues par la législation en vigueur. L'indemnité à notre charge ne vous sera versée qu'au vu du récépissé délivré par l'autorité compétente.

SI LE SINISTRE EST DÛ A UNE CATASTROPHE NATURELLE :

Vous devez nous déclarer tout sinistre susceptible de faire jouer la garantie dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les **10 jours** suivant la publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de Catastrophe Naturelle sur le territoire de la commune où sont situés les biens sinistrés. Si plusieurs assurances contractées par vos soins peuvent permettre la réparation des dommages matériels directs non assurables au titre du présent contrat résultant de l'intensité anormale d'un agent naturel, vous devez, en cas de sinistre, et dans le délai mentionné ci-dessus, nous déclarer l'existence de ces assurances. Dans le même délai, vous devez nous déclarer l'assureur que vous avez choisi pour instruire votre dossier.

SI LE SINISTRE EST DÛ A UNE CATASTROPHE TECHNOLOGIQUE :

Vous devez nous déclarer tout sinistre susceptible de faire jouer la garantie dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les **5 jours ouvrés**.

Vous vous engagez à nous faciliter l'accès aux lieux sinistrés pour nous permettre d'exercer notre recours envers les responsables de la Catastrophe Technologique.

Lors de la survenance d'un sinistre garanti et afin de gérer au mieux votre situation eu égard aux dispositions spécifiques à l'indemnisation de votre préjudice, il vous est recommandé de prendre immédiatement contact téléphoniquement avec nous pour un accompagnement personnalisé tout au long de la gestion de votre dossier.

20. estimation des biens

Dans tous les cas, la valeur figurant aux Conditions Particulières de votre contrat constitue notre engagement maximal.

Il vous appartient d'apporter, par tous moyens ou documents, la preuve de l'existence et de la valeur de votre préjudice.

L'assurance ne peut représenter une source de profit. Elle ne vous garantit que la réparation des pertes réelles que vous avez subies. Elle sera versée, s'il y a lieu, sous forme d'acomptes au fur et à mesure des frais engagés sur justificatifs.

Les biens assurés répertoriés par expertise préalable de moins de 5 ans bénéficient d'une garantie en valeur agréée. La valeur correspond au montant indiqué pour chaque objet dans l'expertise conservée par nous ou votre assureur-conseil.

Les biens assurés non répertoriés bénéficient d'une garantie en valeur déclarée ; l'indemnité est déterminée, à dire d'expert, par référence aux prix pratiqués en salle de vente, à défaut en valeur du marché ou de remplacement.

Valeur à neuf sur objets précieux : l'indemnité supplémentaire Valeur à Neuf ne s'applique que pour un objet de moins de 5 ans d'âge et ne sera réglé que sur justification du remplacement de l'objet sinistré.

Le montant des dommages sera fixé d'un commun accord ou, à défaut, par deux experts désignés l'un par vous, l'autre par nous. En cas de divergence entre eux, ces deux experts seront départagés par un troisième nommé à l'amiable ou par voie judiciaire.

Chacun supportera les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié des honoraires et des frais dans la limite des montants précisés dans vos Conditions Particulières.

SINISTRE PARTIEL

En cas de sinistre partiel, vous avez le choix entre la réparation, le remplacement ou l'indemnisation de la valeur de l'objet assuré.

En cas de réparation ou restauration, nous vous indemniserons également toute dépréciation de l'objet, constatée après réparation. Toutefois, **l'indemnisation du bien sinistré ne pourra être supérieure à la valeur de l'objet.**

En cas de remplacement, nous ne sommes tenus qu'à l'indemnisation d'un objet de même nature et de même valeur.

SINISTRE TOTAL

Si un objet assuré est perdu ou détruit, nous paierons la valeur de cet objet.

Lorsque nous remboursons ou remplaçons un bien sinistré, celui-ci nous appartient, y compris pour son sauvetage éventuel.

En cas de remplacement, nous ne sommes tenus qu'à l'indemnisation d'un objet de même nature et de même valeur.

RECUPERATION DES OBJETS VOLES

Si nous récupérons un objet volé, nous vous en informons à l'adresse indiquée dans vos Conditions Particulières.

Si vous récupérez des objets volés, il vous appartient de nous en informer par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si les biens volés sont récupérés avant le règlement des dommages, vous devez en reprendre possession. Nous remboursons les détériorations éventuellement subies et les frais engagés par leur récupération.

Si les biens volés sont récupérés après le règlement des dommages, vous avez la faculté d'en reprendre possession dans un délai de 60 jours, moyennant le remboursement de l'indemnité versée, éventuellement sous déduction d'une somme correspondant aux dommages exposés et aux frais supplémentaires garantis désignés ci-après.

PAIRE OU SERIE D'OBJETS DE MEME NATURE

Lors d'un sinistre portant sur un ou plusieurs objets faisant partie d'une paire ou d'une série de même nature, l'indemnité sera calculée sur la différence entre la valeur des objets avant le sinistre et la nouvelle valeur après sinistre.

PLURALITE D'ASSURES

En cas de pluralité d'assurés, l'indemnité maximale ne pourra être supérieure à celle que nous aurions versée à un seul assuré. Vous vous entendrez entre vous pour la part que chacun aura à prendre dans l'indemnité.

A défaut d'accord, nous serons valablement libérés envers les uns et les autres par le simple dépôt, à leurs frais, du montant de l'indemnité à la Caisse de Dépôts et Consignation, par acte extrajudiciaire et sans qu'il soit besoin d'autre procédure.

21. garantie des frais supplémentaires

Nous vous remboursons également les frais et coûts supplémentaires ci-après lorsqu'ils sont consécutifs à un sinistre garanti, dans la limite des montants précisés aux Conditions Particulières de votre contrat ainsi que dans la limite des frais réellement engagés :

- les frais et honoraires de l'expert que vous pourrez désigner afin d'évaluer les biens sinistrés et leurs dommages,
- les frais de clôture et de gardiennage ainsi que les mesures de sauvetage nécessaires à la protection des biens assurés après sinistre,
- les frais de déplacement ou de transport vers un restaurateur ou un réparateur,
- les autres frais justifiés **engagés avec notre accord préalable.**

22. subrogation

Nous sommes subrogés jusqu'à concurrence des indemnités versées par nous dans vos droits et actions, contre tout responsable du sinistre (article L121-12 du Code).

Si la subrogation ne peut, de votre fait, s'exercer en notre faveur, la garantie cesse d'être engagée dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

Par ailleurs, **vous vous engagez à nous rembourser** toute somme que nous aurons avancée ou qui vous serait directement réglée par un tiers, y compris les sommes accordées au titre des frais et des dépens et au titre de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile et ses équivalents devant les autres juridictions.

En cas de renonciation à recours contre un responsable assuré, nous conservons toujours le droit d'exercer notre recours à l'encontre de son assureur.

23. arbitrage

En cas de désaccord entre vous et nous sur le règlement d'un litige, ce différend pourra être soumis à une tierce personne désignée d'un commun accord ou à défaut par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés. Les frais ainsi exposés sont à notre charge, sauf décision contraire du Président de Grande Instance s'il juge que vous avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si contrairement à notre avis et/ou celui de la tierce personne mentionnée ci-dessus, vous engagez à vos frais l'action objet du désaccord et obtenez une solution plus favorable à celle que nous vous avons proposés, nous vous rembourserons les frais et honoraires exposés dans les conditions et limites prévues à l'article 10 du présent contrat.

24. recours après sinistre

Si par convention, nous avons accepté de renoncer à l'exercice d'un recours contre un éventuel responsable, nous pouvons, si la responsabilité de celui-ci est assurée et malgré cette renonciation, exercer notre recours dans la limite de cette assurance.

DISPOSITIONS RELATIVES A LA DUREE DU CONTRAT

LA FORMATION - LA DUREE DU CONTRAT

25. prise d'effet de notre contrat

Votre assurance commence lorsque le contrat a été signé par les deux parties, aux date et heure d'effet figurant aux Conditions Particulières, à défaut de précision concernant l'heure, elle jouera à compter de zéro heure le jour de sa conclusion.

26. durée de votre contrat

Sa durée est de un an, renouvelable par tacite reconduction. Vous et nous pouvons, chaque année, résilier le contrat dans les formes indiquées aux articles ci-après.

27. prescription

Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par 2 ANS à compter de l'événement qui y donne naissance (article L 114-1 du Code).

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où nous en avons eu connaissance
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque là.

Quand l'action de l'assuré contre nous a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription peut être interrompue (article L 114-2 du Code) par une des causes ordinaires d'interruption ainsi que dans les cas ci-après :

- désignation d'expert à la suite d'un sinistre
- envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception :
 - par nous à l'assuré, en ce qui concerne le paiement de la cotisation
 - par l'assuré à nous, en ce qui concerne le règlement de l'indemnité
- citation en justice, même en référé
- commandement ou saisie signifié à celui que l'on veut empêcher de prescrire.

LA FIN DU CONTRAT

28. faculté annuelle de résiliation

Le contrat peut être résilié, tant par vous que par nous, à la fin de chaque année d'assurance, moyennant préavis de 2 mois, dans les conditions reprises à l'article 30.

29. facultés de résiliation en dehors de l'échéance annuelle

	QUAND le contrat peut-il être résilié ?	Par QUI ?	Articles du CODE
	La reconduction des contrats couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles peut être dénoncée dans les 20 jours suivant l'envoi de l'avis d'échéance annuel de cotisation	VOUS	(article L 113-15-1)
♦	Si vous changez : <ul style="list-style-type: none"> • de domicile • de situation ou régime matrimonial • de profession, ou si vous cessez toute activité professionnelle et si ce changement affecte la nature du risque garanti. La résiliation doit être faite dans les 3 mois qui suivent l'événement et prend effet 1 mois après notification à l'autre partie.	VOUS ou NOUS	L 113-16
♦	En cas de transfert de propriété (vente ou donation)	L'HERITIER ou L'ACQUEREUR ou NOUS	L 121-10
♦	En cas d'aggravation du risque	NOUS	L 113-4
♦	En cas de déclarations incomplètes ou inexactes du risque, moyennant un préavis de 10 jours		L 113-9
♦	En cas de non paiement de la cotisation		L 113-3
♦	Après sinistre		R 113-10
♦	En cas de résiliation par nous d'un autre contrat après sinistre		R 113-10
♦	Si nous ne consentons pas à réduire la cotisation suite à diminution du risque	NOUS	L 113-4
♦	Si nous augmentons la cotisation de référence		L 113-4
♦	En cas de réquisition du bien assuré	DE	L 160-6
♦	Si l'agrément nous est retiré par le Ministère de Tutelle		L 326-12
♦	Si les biens immobiliers sont détruits suite à un événement non garanti	PLEIN	L 121-9
♦	En cas de retrait de l'agrément de l'Union de Réassurance. La résiliation intervient le 10ème jour à midi à compter de la date de parution au Journal Officiel de l'arrêté prononçant le retrait		DROIT

30. comment le contrat peut-il être résilié ?

PAR NOUS : par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à votre dernier domicile connu.

PAR VOUS : par lettre recommandée avec accusé de réception ou déclaration faite contre récépissé auprès de notre Société.

MUTUELLE D'ALSACE LORRAINE JURA
« ASSISTANCE MRH »
« ASSISTANCE OBJETS DE VALEUR / OBJETS PRECIEUX »
CONVENTION D'ASSISTANCE
N° 00002014

COMMENT Contacter GARANTIE ASSISTANCE

• Téléphone : de France : 09 69 36 99 60
de l'Étranger : +33 9 77 40 69 66
• Télécopie : 09 77 40 17 88

24 heures sur 24, en indiquant le numéro de votre contrat : 00002014

IMPORTANT : Pour que les prestations d'assistance soient acquises, GARANTIE ASSISTANCE doit avoir été prévenue (par téléphone ou télécopie) et avoir donné son accord préalable.

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

La **MUTUELLE ALSACE LORRAINE JURA** a souscrit au profit de ses assurés un contrat collectif d'assistance N° 00002014 auprès de **GARANTIE ASSISTANCE**.

Les dispositions qui suivent ont pour objet de définir les prestations d'assistance accordées aux titulaires des contrats d'Assurance « Multirisques Habitation » et « Objets de valeur/Objets précieux » souscrits auprès de la **MUTUELLE ALSACE LORRAINE JURA**.

Ces prestations sont gérées par **GARANTIE ASSISTANCE**, Société anonyme au capital de 1 850 000 EUR - 312 517 493 RCS Nanterre, entreprise régie par le Code des Assurances, dont le siège social est situé 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD.

1.1. BÉNÉFICIAIRES

1.1.1. BÉNÉFICIAIRE DES GARANTIES PRÉVUES AU PARAGRAPHE 2

- Toute personne physique, preneur d'un contrat d'assurance Multirisque Habitation souscrit auprès de la **MUTUELLE ALSACE LORRAINE JURA**,
- Son conjoint*, son concubin, ou son partenaire lié par un Pacte Civil de Solidarité,
- Leurs enfants mineurs ou majeurs, âgés de moins de 30 ans (sauf condition d'âge spécifique à certaines garanties) à charge fiscalement, et vivant habituellement sous le même toit que le bénéficiaire.
- Toute autre personne vivant en permanence à son foyer (à l'exception de ses locataires).

1.1.2. BÉNÉFICIAIRE DES GARANTIES VISEES AU PARAGRAPHE 3

Toute personne physique, preneur d'un contrat d'assurance « Objets de valeurs / Objets précieux » souscrit auprès de la **MUTUELLE ALSACE LORRAINE JURA**.

1.2. VALIDITÉ TERRITORIALE

Les garanties sont valables en France Métropolitaine, Andorre et Monaco.

1.3. PRISE D'EFFET ET DURÉE

Pendant toute la durée de validité du contrat collectif d'assistance n° 00002014 liant la **MUTUELLE ALSACE LORRAINE JURA** à **G.A.*** et au plus tôt le 1^{er} novembre 2013, les bénéficiaires d'un contrat d'assurance « Multirisque Habitation » ou « Objets de valeurs et Objets précieux » de la **MUTUELLE ALSACE LORRAINE JURA** sont couverts par les présentes conditions générales en cas de survenance d'un événement garanti au cours de cette même période.

Les garanties prennent fin :

- à la fin du contrat « Multirisque Habitation » ou « Objets de valeurs et Objets précieux » **MUTUELLE ALSACE LORRAINE JURA**.
- à la date de résiliation du contrat collectif n° 00002014, la **MUTUELLE ALSACE LORRAINE JURA** informera les Bénéficiaires du changement de la société d'assistance chargée de garantir et fournir les prestations d'assistance équivalentes.

1.4. DÉFINITIONS

Pour l'application du présent contrat, on entend par :

ACCIDENT DOMESTIQUE : toute lésion corporelle subie par le bénéficiaire à son domicile*, provenant de l'action soudaine, violente et imprévisible d'une action extérieure.

ASSISTEUR : **GARANTIE ASSISTANCE (G.A.)**

CONJOINT : le conjoint du bénéficiaire ou son concubin ou partenaire d'un Pacte Civil de Solidarité.

DOMICILE : le lieu de résidence principale du bénéficiaire en France Métropolitaine, Andorre ou Monaco déclaré comme tel sur dans le contrat d'assurance « Multirisque Habitation » ou « Objets de valeur / Objets Précieux ».

EVENEMENTS GARANTIS : incendie, explosion, dégâts des eaux, tempête ou catastrophes naturelles, et vol ou vandalisme à l'origine du sinistre, ayant fait l'objet d'une déclaration à **MUTUELLE ALSACE LORRAINE JURA**.

FRAIS D'HOTEL : les frais de location de chambre réellement exposés, dans la limite des plafonds indiqués, et à l'exclusion de tout autre frais.

HOSPITALISATION : tout séjour dans un établissement de santé d'une durée supérieure à 24 heures (sauf précision contraire), effectué dans le but de recevoir des soins à la suite d'un accident domestique ou d'une maladie.

L'établissement de santé public ou privé (hôpital ou clinique) doit être habilité(e) à pratiquer des actes et dispenser des traitements auprès de personnes malades ou accidentées et détenir toutes les autorisations administratives et sanitaires requises.

IMMOBILISATION IMPREVUE : toute immobilisation temporaire au domicile*, supérieure à 5 jours consécutifs (sauf précision contraire), médicalement prescrite, et consécutive à un accident domestique ou une maladie.

INHABITABLE : l'état du domicile* au sein duquel, suite à un sinistre garanti, les activités inhérentes à la jouissance normale ne peuvent plus y être exercées par les bénéficiaires.

MALADIE : toute altération de la santé, médicalement constatée, soudaine, imprévisible et aiguë (non chronique).

MALADIE CHRONIQUE : maladie qui évolue lentement et qui se prolonge.

MOYENS DE FERMETURE ET DE PROTECTION : il s'agit des moyens équipant les portes, fenêtres et volets donnant vers l'extérieur du domicile*.

SINISTRE : dommage subi par le bénéficiaire à la suite de la survenance d'un événement garanti*.

VOL : soustraction frauduleuse par tout individu d'un bien qui ne lui appartient pas, à l'insu ou contre la volonté du propriétaire ou du détenteur légitime.

NB : Les termes définis ci-dessus sont signalés par un astérisque (*) dans les conditions générales.

1.5. RISQUE COUVERT

Événements* garantis survenus au domicile* dans le cadre de la vie privée uniquement.

1.6. NECESSITE DE L'APPEL PREALABLE

Pour que les prestations d'assistance ci-après exposées soient acquises, **G.A.*** doit avoir été prévenue au préalable par téléphone ou par télécopie, avoir communiqué un numéro de dossier et exprimé son accord préalable :

GARANTIE ASSISTANCE
N° Téléphone : 09 69 36 99 60
de l'Étranger : +33 9 77 40 69 66
N° Télécopie : 09 77 40 17 88

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une de ces prestations ne donne lieu à aucun remboursement de la part de G.A.*.

Pour toute demande d'assistance, le bénéficiaire (ou toute autre personne agissant en son nom) doit :

- contacter **G.A.*** sans délai (voir coordonnées et modalités ci-avant) ;
- fournir les renseignements suivants :
 - le numéro du contrat d'assurance ou d'adhésion,
 - son nom, prénom, le lieu où il se trouve et, si possible, le numéro de téléphone où il pourra éventuellement être contacté,
 - la nature des difficultés motivant l'appel,
 - les noms, adresse et numéro de téléphone du médecin ou, le cas échéant, de la clinique ou de l'hôpital dans lequel est soigné le bénéficiaire, afin que **G.A.*** puisse se mettre en rapport avec eux et suivant les décisions de l'autorité médicale, préparer le rapatriement et l'admission de la victime dans un établissement hospitalier ou une clinique choisie par les médecins ou par le patient (avec l'accord de ces derniers).

1.7. ENGAGEMENTS FINANCIERS

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des prestations d'assistance ne peut donner lieu à remboursement que si G.A.* a été prévenue au préalable de cette procédure, a communiqué un numéro de dossier et a donné son accord exprès de prise en charge.

Toute demande de remboursement adressée par le bénéficiaire à G.A.* devra être accompagnée des pièces justificatives originales correspondant à la demande. Les frais seront remboursés dans la limite de ceux que G.A.* aurait engagés si elle avait organisé elle-même le service.

Lorsque G.A.* accepte le changement d'une destination fixée contractuellement, sa participation financière ne peut pas être supérieure au montant qui aurait été engagé si la destination contractuelle avait été retenue.

G.A.* ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non-respect, par le bénéficiaire, des dispositions qui précèdent.

1.7.1. AVANCE DE FRAIS

Dans le cadre de certaines garanties, G.A.* peut verser au bénéficiaire, à sa demande, une avance de fonds afin de lui permettre de faire face à certaines dépenses imprévues et urgentes.

Conditions préalables au versement de l'avance par G.A.* :

À titre de garantie de remboursement par le bénéficiaire de l'avance consentie, **G.A.*** adressera un certificat d'engagement au bénéficiaire qui devra le renvoyer dûment complété et signé par ses soins à **G.A.***. L'avance sera mise en œuvre après réception dudit certificat d'engagement par **G.A.***.

Le bénéficiaire devra joindre au certificat d'engagement transmis à **G.A.*** un chèque certifié ou un chèque de banque.

Délai de remboursement de l'avance

Le bénéficiaire s'engage à rembourser à **G.A.*** la somme avancée par cette dernière dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance.

Sanctions

A défaut de remboursement dans le délai de 3 mois, la somme deviendra immédiatement exigible et **G.A.*** pourra, sans mise en demeure préalable, prendre toutes mesures susceptibles d'en assurer le recouvrement.

1.7.2. TITRES DE TRANSPORT

En cas de transport organisé par **G.A.*** en application de l'une des garanties d'assistance, le bénéficiaire consent à utiliser en priorité ses titres de voyage initiaux, modifiés ou échangés.

A défaut de modification ou d'échange, le bénéficiaire s'engage à accomplir toutes les démarches nécessaires au remboursement des titres non utilisés et à reverser les sommes correspondantes à **G.A.***, et ce dans les 90 jours de son retour.

Seuls les frais supplémentaires (résultant d'une modification, d'un échange ou d'un remboursement des titres de transport) par rapport au prix du titre initial acquitté par le bénéficiaire pour son retour au domicile* seront pris en charge par **G.A.***.

1.7.3. CONDITIONS D'ORDRE MEDICAL

Dans tous les cas, la nature de l'assistance et le choix des moyens à mettre en œuvre pour répondre à la demande du bénéficiaire relèvent de la décision du médecin de **G.A.*** qui recueille, si nécessaire, l'avis du médecin traitant.

Les montants de prise en charge, la durée de mise en œuvre des prestations ainsi que le nombre d'heures mentionnés dans les garanties ne sont pas forfaitaires.

Afin de permettre au médecin de G.A.* de prendre sa décision, il pourra être demandé au bénéficiaire de fournir tout justificatif médical de l'événement* soudain et imprévisible qui conduit le bénéficiaire à solliciter son assistance.

Le cas échéant, G.A.* recommande au bénéficiaire d'adresser ces documents sous pli confidentiel à l'attention du service médical de G.A.*

G.A.* ne peut se substituer aux organismes locaux de transport et de secours d'urgence ni prendre en charge les frais consécutifs à leur intervention.

1.8. RECLAMATIONS

Toute réclamation portant sur le traitement de la demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) doit être formulée dans un premier temps auprès du service qui a traité cette demande soit par téléphone au numéro indiqué ci-avant, soit à operations@garantieassistance.fr, qui veillera à répondre dans les meilleurs délais (maximum 15 jours).

Si la réponse formulée à sa réclamation ne le satisfait pas, le bénéficiaire peut adresser un courrier précisant le motif du désaccord à l'adresse suivante : **GARANTIE ASSISTANCE** - Service Reclamations, 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD ou à reclamations@garantieassistance.fr.

Une réponse est formulée dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la réception du courrier de réclamation. Si l'instruction de la réclamation nécessite un examen justifiant un délai supplémentaire, G.A.* envoie un courrier accusant réception de la réclamation et précisant la date probable de réponse.

1.9. LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à la Loi française.

Toute action dérivant des conditions générales sera portée devant le Tribunal dans le ressort duquel l'adhérent à son domicile*.

1.10. PRESCRIPTION

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites dans les délais et termes du Code des Assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement* qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1) en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assuré en a eu connaissance ;
- 2) en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires (citation en justice, commandement ou mesure d'exécution forcée) d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, les Parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

1.11. SUBROGATION

G.A.* est subrogée, dans les termes de l'article L.121-12 du Code des Assurances jusqu'à concurrence des sommes payées par elle, dans les droits et actions de l'Assuré* contre tout responsable.

Les indemnités allouées à l'Assuré* au titre de l'article 700 du nouveau code de procédure civile, de l'article L.761-1 du Code de Justice Administrative ou 375 et 475-1 du Code de Procédure pénale, reviennent de plein droit à G.A.* à concurrence des sommes qu'elle a payées.

Si la subrogation ne peut, du fait de l'Assuré*, s'opérer en faveur de G.A.*, la garantie de celle-ci cesse d'être engagée dans la mesure même où la subrogation aurait pu s'exercer.

G.A.* peut renoncer, moyennant stipulation expresse aux conditions particulières, à l'exercice d'un recours. Toutefois, si le responsable est assuré, G.A.* peut malgré sa renonciation exercer son recours dans la limite de cette assurance.

1.12. CONTROLE

G.A.* est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 61 rue Taibout, 75436 Paris cedex 09.

1.13. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations recueillies auprès du bénéficiaire lors de l'adhésion aux présentes conditions générales puis lors du traitement d'une demande d'indemnisation font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement à la fourniture des prestations garanties. En adhérant au contrat, le bénéficiaire consent à ce traitement informatique.

Conformément à la loi du 06 janvier 1978 dite "informatique et libertés", modifiée par la loi n° 2004-801 du 06 août 2004, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression relativement aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il doit s'adresser à **GARANTIE ASSISTANCE**, 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD. Il peut également pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant mais un tel refus pourra empêcher l'adhésion ou l'exécution des présentes garanties.

1.14. EXONERATION DE RESPONSABILITE

G.A.* est responsable de la nature et de la qualité des prestations d'assistance fournies aux bénéficiaires des garanties. Toutefois :

- la responsabilité de G.A.* est écartée lorsque les retards ou défaillances dans l'exécution des garanties sont imputables à une cause étrangère, notamment, aux délais et/ou aux difficultés d'obtention de documents administratifs (visas d'entrée et de sortie de territoire, passeports...) qui constituent des conditions essentielles et préalables, fixées par certains états, à la circulation et/ou au transport des personnes ou des biens sur un territoire ou entre deux états donnés.
- la responsabilité de G.A.* ne pourra être recherchée lorsque le retard ou l'inexécution de la prestation d'assistance demandée par le bénéficiaire est consécutif à l'insuffisance des disponibilités locales.
- G.A.* ne peut être tenue pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient :
 - soit, de cas de force majeure ;
 - soit, d'événements tels guerre civile ou étrangère, révolution, mouvements populaires émeutes ou grèves (article L.121-8 alinéa 2 du code des assurances) ;
 - soit, des saisies ou contraintes par la force publique ;
 - soit, des interdictions officielles ;
 - soit, des actes de piraterie, de terrorisme ou d'attentats soit, d'un enlèvement, d'une séquestration ou d'une prise d'otage ;

- soit, des tempêtes, ouragans ou catastrophes naturelles.

1.15. EXCLUSIONS

G.A.* ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales. Elle ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

G.A.* n'est pas responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient d'un cas de force majeure ou d'événements imprévisibles d'origine naturelle. Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

G.A.* ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas où :

- le bénéficiaire a commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.
- le bénéficiaire a engagé les prestations sans accord préalable de G.A.*
- le bénéficiaire sollicite le remboursement de prestations non matérialisées par des factures ou tout autre document de nature à établir la réalité de la prestation.
- l'événement à l'origine de la demande d'assistance concerne les parties communes de l'immeuble dans lequel est situé le domicile*.

LES GARANTIES D'ASSISTANCE NE COUVRENT JAMAIS LES SINISTRES AYANT POUR ORIGINE:

- un acte intentionnel ou dolosif du bénéficiaire,
- l'usure normale ou la vétusté du domicile* et des installations due à un défaut de prévention, d'entretien ou de réparation incombant au bénéficiaire.
- une calamité d'origine naturelle (tremblement de terre, éruption volcanique, raz de marée, cataclysme) qui n'a pas donné lieu à un arrêté de catastrophe naturelle,
- la participation du bénéficiaire à un parti,
- les saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles,
- un acte de guerre civile ou étrangère, révolution, mouvements populaires émeutes ou grèves,
- un événement exclu par la MUTUELLE ALSACE LORRAINE JURA dans le contrat « Multirisque Habitation » et dans le contrat « Objets de valeur / Objets précieux ».

2. GARANTIES ACCORDEES AUX TITULAIRES DU CONTRAT D'ASSURANCE MRH

2.1. ASSISTANCE « SERVICE INFOS »

G.A.* recherche et communique au bénéficiaire les renseignements qui lui sont nécessaires dans les domaines mentionnés ci-après.

Toute demande d'information du bénéficiaire est enregistrée immédiatement et un numéro de dossier lui est communiqué.

G.A.* s'engage à lui fournir une réponse, si possible immédiatement, et, en tout cas, dans un délai ne dépassant pas 48 heures. Dans ce dernier cas, G.A.* se chargera alors de rappeler le bénéficiaire demandeur.

G.A.* fournit des renseignements exclusivement d'ordre privé dans les domaines suivants :

2.1.1. RENSEIGNEMENTS JURIDIQUES

Habitation, logement, impôt, fiscalité, assurances, allocations, retraites, justice, défense, recours, salaires, contrats de travail, associations, sociétés, commerçants, artisans, droits du consommateur, voisinage, famille, mariage, divorce, succession, affaires sociales.

2.1.2. RENSEIGNEMENTS VIE PRATIQUE

Formalités, cartes, permis, enseignement, formation, services publics, vacances, loisirs, activités culturelles, logement.

Du lundi au vendredi de 9h à 18h. En cas d'urgence, le bénéficiaire peut contacter G.A.* 24h/24 et 7j/7 et formuler sa demande d'information. En fonction de la nature de la demande, G.A.* formulera la réponse dans un délai ne dépassant pas 72 heures.

L'assistance information a un caractère uniquement documentaire (au sens de l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971) et ne pourra en aucun cas consister à dispenser des consultations juridiques.

De même cette assistance téléphonique est fournie sur la base des informations communiquées par le bénéficiaire, G.A.* ne sera pas tenue responsable des conséquences dommageables qui pourraient résulter de l'assistance information dispensée sur la base d'informations du bénéficiaire incomplètes ou inexactes.

De même, la responsabilité de G.A.* ne pourra être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation erronée par le bénéficiaire des informations communiquées à l'occasion de cette assistance.

2.2. ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE AFFECTANT LE DOMICILE*

Les prestations d'assistance s'appliquent en cas de sinistre affectant le domicile* du bénéficiaire suite à **INCENDIE, EXPLOSION, DEGATS DES EAUX, TEMPETE** ou **CATASTROPHES NATURELLES**, et **VOL*** ou **VANDALISME** et ayant fait l'objet d'une déclaration à l'assureur Multirisque Habitation.

2.2.1. RETOUR AU DOMICILE* SINISTRE

Si, aucun des bénéficiaires ne se trouve au domicile* au moment du sinistre et que la présence de l'un d'eux est impérative pour effectuer les premières démarches liées au sinistre, G.A.* met à la disposition du bénéficiaire désigné et prend en charge un billet de train 1^{ère} classe ou un billet d'avion classe économique (si la durée du trajet en train est supérieure à 5 heures) du lieu de séjour à celui de son domicile* sinistré.

La prise en charge des titres de transport est réalisée dans les conditions exposées au paragraphe 1.7.2. : G.A.* se réserve le droit de demander au bénéficiaire les titres de transport non utilisés.

Dans le cas où le bénéficiaire doit retourner sur son lieu de séjour, G.A.* prend en charge un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique (si la durée du trajet en train est supérieure à 5 heures).

2.2.2. PRESERVATION DU DOMICILE* SINISTRE

2.2.2.1. GARDIENNAGE DU DOMICILE* SINISTRE

Si, à la suite d'un sinistre, le domicile* endommagé doit faire l'objet d'une surveillance afin d'empêcher toute intrusion malveillante et, notamment, de préserver d'un vol le mobilier le garnissant, G.A.* organise, selon les disponibilités locales, la présence d'un vigile ou d'un gardien chargé de surveiller les lieux et prend en charge pendant 48 heures les frais ainsi occasionnés.

2.2.2.2. ORGANISATION DE LA FERMETURE DU DOMICILE*

Si, à la suite d'un sinistre, les moyens de fermeture et de protection équipant le domicile* sont fracturés ou endommagés, G.A.* recherche et fournit au bénéficiaire les coordonnées de professionnels (serrurier, menuisier notamment) capables d'effectuer la remise en état des équipements endommagés. G.A.* prend en charge les frais d'intervention d'un serrurier ou d'un vitrier pour sécuriser la porte ou les issues du domicile* dans la limite de **200 EUR TTC par sinistre***.

Les frais de remise en état des moyens de fermeture (main-d'œuvre, déplacement, matériaux) restent à la charge exclusive du bénéficiaire.

Le choix final du (des) prestataire(s) chargé de la remise en état relève du bénéficiaire, G.A.* ne pourra pas être tenue responsable de la qualité ou des délais de réalisation des travaux effectués par ce (ces) prestataire(s).

2.2.2.3. INTERVENTION D'UN PLOMBIER

Si, à la suite d'un sinistre, le bénéficiaire se trouve en déplacement et qu'il n'est pas en mesure d'arrêter ou de faire arrêter rapidement la fuite d'eau survenant à son domicile*, G.A.* prend en charge l'intervention d'un plombier pour procéder aux premières réparations urgentes dans la limite de **200 EUR TTC par sinistre***.

Les frais de remise en état à la suite de cette intervention (main-d'œuvre, déplacement, matériaux) restent à la charge exclusive du bénéficiaire. Le choix final du (des) prestataire(s) chargé de la remise en état relève du bénéficiaire, G.A.* ne pourra pas être tenue responsable de la qualité ou des délais de réalisation des travaux effectués par ce (ces) prestataire(s).

2.2.2.4. TRANSFERT DU MOBILIER PAR LE BENEFICIAIRE

G.A.* organise en fonction des disponibilités locales et prend en charge la location d'un véhicule de type utilitaire se conduisant avec le permis B afin de permettre au bénéficiaire d'effectuer le déménagement des objets restés dans l'habitation sinistrée. Cette prise en charge ne pourra en aucun cas dépasser **500 EUR TTC par événement***.

Le bénéficiaire doit, pour bénéficier de cette assistance, remplir les conditions habituellement posées par les loueurs et respecter impérativement le lieu de restitution désigné par ces derniers.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation au 2.4.3 « Déménagement ».

2.2.2.5. NETTOYAGE DU DOMICILE* SINISTRE

Afin de préserver les biens restants dans le domicile* sinistré, G.A.* organise, selon les disponibilités locales, l'intervention d'une entreprise de nettoyage, afin d'aider à la remise en état des lieux. La prise en charge des frais occasionnés ne pourra en aucun cas dépasser **750 EUR TTC par événement***.

2.2.3. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

G.A.* peut transmettre des messages urgents à la famille du bénéficiaire ou à son employeur dans la limite des éléments fournis et des possibilités techniques, sur simple appel du bénéficiaire.

G.A.* peut également transmettre au bénéficiaire des messages urgents provenant de sa famille ou de son employeur, dans la limite des éléments fournis et des possibilités techniques.

2.3. ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE

Les garanties ci-dessous sont accordées au bénéficiaire si le domicile* est inhabitable suite à l'un des événements garantis*.

2.3.1. HEBERGEMENT A L'HOTEL

G.A.* organise le séjour à l'hôtel des bénéficiaires et prend en charge les frais correspondants à concurrence de **80 EUR TTC maximum par nuit**. Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser **400 EUR TTC par événement***.

Dans le cas où le bénéficiaire ne peut le faire lui-même, G.A.* organise également son transport à l'hôtel et prend en charge les frais correspondants.

G.A.* n'est pas tenue à l'exécution de ses obligations dans le cas où il n'y aurait pas de chambre d'hôtel disponible à moins de **100 Km du domicile*** du bénéficiaire.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « TRANSFERT DU BENEFICIAIRE », « RETOUR ANTICIPE D'UN PROCHE » et « GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS AGES DE MOINS DE 15 ANS ».

2.3.2. TRANSFERT DU BENEFICIAIRE

A la demande du bénéficiaire, G.A.* organise son transfert ainsi que celui des autres bénéficiaires vivant habituellement sous son toit chez un proche résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco et prend en charge un billet de train 1^{ère} classe ou un billet d'avion classe économique (si la durée du trajet en train est supérieure à 5 heures).

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « HEBERGEMENT A L'HOTEL », « RETOUR ANTICIPE D'UN PROCHE » et « GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS AGES DE MOINS DE 15 ANS ».

2.3.3. RETOUR ANTICIPE D'UN PROCHE

A la demande du bénéficiaire, G.A.* organise et prend en charge 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, mis à disposition par G.A.* pour une durée maximale de **24 heures**.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « HEBERGEMENT A L'HOTEL », « TRANSFERT DU BENEFICIAIRE » et « GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS AGES DE MOINS DE 15 ANS ».

2.3.4. GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS AGES DE MOINS DE 15 ANS

G.A.* organise et prend en charge :

- soit la garde des enfants à l'hôtel, par une personne qualifiée, pendant **48 heures maximum au cours de la première semaine suivant le sinistre**. Cette prestation est prise en charge par G.A.* à raison de **10 heures maximum de garde effective par jour (entre 7h et 19h), en dehors des week-ends, jours chômés et fériés**.
- soit le transfert aller/retour des enfants, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, chez une personne désignée par le bénéficiaire résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco.
- soit la mise à disposition d'une personne désignée par le bénéficiaire et résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco d'un billet aller/retour de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique, afin qu'elle se rende à l'hôtel pour assurer la garde des enfants.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « HEBERGEMENT A L'HOTEL », « RETOUR ANTICIPE D'UN PROCHE » et « TRANSFERT DU BENEFICIAIRE ».

2.3.5. ASSISTANCE AUX ANIMAUX DOMESTIQUES DE COMPAGNIE

G.A.* organise et prend en charge :

- Soit la garde à l'extérieur, ou l'entretien à domicile*, des petits animaux domestiques, à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires,
- Soit la garde par un proche désigné par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, dans un rayon maximum de **100 Km** autour du domicile*.

Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge avec un maximum de **250 EUR TTC**.

NE SONT PAS GARANTIS :

- tout chien susceptible d'être dangereux c'est-à-dire les chiens de races Staffordshire bull terrier, Mastiff, American Staffordshire terrier, Tosa, les chiens assimilables par leurs caractéristiques morphologiques aux chiens de ces races ainsi que les chiens communément appelés « Pitt bull » ;
- tout chat ou chien ne remplissant pas les obligations d'identification, de vaccination et de détention de passeport fixées par la réglementation européenne ;
- les animaux détenus par le bénéficiaire dans le cadre d'un élevage ou d'une exploitation agricole ;
- les insectes, les araignées (tarentule et mygale notamment), les amphibiens et les reptiles (serpents, tortues, iguanes, lézards par exemple).

2.3.6. PRISE EN CHARGE D'EFFETS VESTIMENTAIRES ET DE TOILETTE DE 1ERE NECESSITE

Si le sinistre* a détruit ou rendu inutilisable l'intégralité des effets personnels du bénéficiaire, G.A.* lui procure des effets vestimentaires et de toilette de première nécessité à concurrence de **305 EUR TTC maximum par bénéficiaire**. La prise en charge totale ne pourra en aucun cas excéder **1 300 EUR TTC maximum** pour l'ensemble des bénéficiaires.

2.3.7. AVANCE DE FONDS COMPLEMENTAIRE

Si le bénéficiaire se trouve subitement et intégralement démuné de ses moyens financiers dont il a immédiatement besoin, G.A.* lui consent une avance de fonds sans intérêts. Cette avance de fonds est limitée à **1 000 EUR TTC par événement*** (ou moins si une somme inférieure est suffisante).

Cette avance est remboursable dans les conditions précisées au paragraphe 1.7.1.

2.4. ASSISTANCE AU DEMENAGEMENT

Afin de faciliter l'emménagement dans un nouveau domicile lorsque le logement sinistré est rendu définitivement inhabitable, G.A.* assiste le bénéficiaire et sa famille afin de faciliter son déménagement.

2.4.1. AIDE DANS LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

G.A.* 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, etc.

2.4.2. L'ETAT DES LIEUX

G.A.* 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 heures** et si le bénéficiaire le souhaite, un spécialiste mandaté par G.A.* pourra l'accompagner pour lui apporter son concours lors de la visite et de l'établissement du rapport.

Le coût d'intervention du spécialiste est à la charge du bénéficiaire.

2.4.3. DEMENAGEMENT

G.A.* organise et prend en charge les frais de transfert du mobilier du bénéficiaire soit vers son nouveau lieu de résidence en France Métropolitaine, Andorre et Monaco soit vers un garde-meuble (également situé en France Métropolitaine, Andorre et Monaco) sous réserve que le bénéficiaire le demande dans les **60 jours** qui suivent la date du sinistre*.

Le déménagement est organisé et pris en charge par G.A.* dans un rayon de **50 Km maximum** autour du domicile* sinistré.

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

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « TRANSFERT DU MOBILIER PAR LE BENEFICIAIRE ».

2.5. ASSISTANCE FACE AUX PROBLEMES QUOTIDIENS

2.5.1. PERTE, VOL OU DETERIORATION DES PAPIERS D'IDENTITE

Lorsque le bénéficiaire a perdu ou s'est fait dérober ses papiers d'identité ou qu'ils ont été détruits par un sinistre* garanti, G.A.* 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, etc.)

G.A.* participe aux frais de reconstitution des documents à concurrence de **150 EUR TTC maximum par an**.

2.5.2. DEPANNAGE SERRURERIE

Si le bénéficiaire perd, se fait dérober ses clés, ou si celles-ci sont brisées ou restées enfermées à l'intérieur du logement empêchant d'y accéder, G.A.* organise et prend en charge l'intervention d'un serrurier à concurrence de **200 EUR TTC (frais de déplacement compris)** pour ouvrir la porte du domicile*.

NOTA : G.A.* se réserve le droit de demander au bénéficiaire de justifier de sa qualité d'occupant des logements concernés.

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

2.5.3. INTERVENTION 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, G.A.* organise et prend en charge l'intervention d'un réparateur qualifié dans le domaine concerné.

La prise en charge de G.A.* est limitée à une intervention par an, tout dysfonctionnements ou pannes confondus, pour un montant maximum de **200 EUR TTC** incluant le déplacement et la main d'œuvre.

Le coût éventuel des pièces détachées reste à la charge du bénéficiaire.

NE SONT PAS GARANTIES LES INTERVENTIONS :

- portant sur les parties communes de l'immeuble dans lequel est situé le domicile* ;
- portant sur des pannes ou dysfonctionnements consécutifs à l'usure normale ou la vétusté des installations ou du domicile*, ou consécutifs à un défaut de prévention,

d'entretien ou de réparation incombant au bénéficiaire des installations ou du domicile*.

2.5.4. HOT LINE INFORMATIQUE

Sur simple appel téléphonique du lundi au samedi de 8h à 20h hors jours fériés, G.A.* communique au bénéficiaire tous les renseignements nécessaires pour faire face aux problèmes qu'ils peuvent rencontrer dans l'utilisation de logiciels pour micro-ordinateurs dont la liste figure ci-après.

G.A.* peut également communiquer des renseignements d'ordre général sur le matériel (Hard et Soft) susceptibles d'intéresser le bénéficiaire dans l'exercice de son activité.

Pour ces questions, G.A.* s'engage à apporter une réponse dans un délai de 8 heures ouvrables à compter de la réception de l'appel.

Les logiciels suivants sont supportés (dans leurs versions N ou N-1) :

SUITES INTEGREES	Office (Microsoft), Works (Microsoft), Smartsuite1 (Lotus)
TRAITEMENT DE TEXTE	Word (Microsoft), Word Pro1 (Microsoft)
TABLEUR	Excel (Microsoft), 123 (Lotus)
GESTION DE PROJET	Project1 (Microsoft)
PRE.A.O.	PowerPoint (Microsoft), Freelance (Lotus), Visio1 (Visio Corporation)
P.A.O. - IMAGE	Photoshop (Adobe), Illustrator (Adobe), Quark Xpress (Quark Inc.), Publisher (Microsoft)
SGBD - SGBDR	Access (Microsoft), Oracle (Oracle), SQL Server (Microsoft)
GROUPWARE MESSAGERIE - AGENDA	Notes (Lotus), Exchange (Microsoft), Outlook (Microsoft)
SYSTEME ENVIRONNEMENT	Windows NT / 2000 / XP / 98 (Microsoft), MS DOS, Mac Os 1 (Apple)
RESEAU	Windows NT (Microsoft), Netware (Novell)
DEVELOPPEMENT	Visual Basic3 (Microsoft)
HELP DESK - INFOCENTRE	Winc@I11 (Win call SAS), Business Objects2, (Business Objects)
UTILITAIRES SAUVEGARDE	Arc serve (Cheyenne), PkZip/Win Zip (Pkware), Norton Antivirus (Symantec), Acrobat (Adobe)
OUTILS INTERNET	Frontpage (Microsoft), Internet Explorer (Microsoft), Netscape communicator (Netscape)
TELEMAINTENANCE	PC Anywhere (Symantec)

2.6. ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT AU DOMICILE*

Le premier réflexe est de contacter les Pompiers (18) ou le SAMU (15) ou le médecin traitant. En France, les secours de première urgence sont gratuits. Il appartient au médecin intervenant sur place de décider seul de la nécessité d'une éventuelle médicalisation du transport du bénéficiaire par le SAMU ou tout autre moyen de transport sanitaire.

2.6.1. ADMISSION A L'HOPITAL

Si le bénéficiaire le souhaite et sur prescription médicale uniquement, G.A.* organise et prend en charge :

- la recherche et la réservation d'une place en milieu hospitalier public ou privé, dans la limite des disponibilités dans les établissements hospitaliers situés dans un rayon de 50 Km autour du domicile* du bénéficiaire,
- le transport du bénéficiaire à l'hôpital et le retour au domicile* par ambulance, de son domicile vers l'hôpital le plus proche ou vers l'hôpital de son choix situé dans un rayon de 50 Km maximum autour de son domicile.
- L'information à la famille ou aux personnes préalablement désignées par le bénéficiaire du lieu d'hospitalisation où elles pourront prendre de ses nouvelles.

La prise en charge financière du transport se fera en complément des remboursements de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance auquel il serait affilié. En conséquence, le bénéficiaire s'engage à effectuer toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ses frais auprès de ces organismes et à verser à G.A.* toutes sommes perçues par lui à ce titre lorsque l'avance des frais aura été faite par G.A.*.

2.6.2. GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

En cas d'hospitalisation imprévue supérieure à 48 heures ou d'immobilisation imprévue au domicile* pour convalescence supérieure à 5 jours du bénéficiaire, si aucun proche n'est disponible sur place G.A.* organise et prend en charge :

- soit la garde des enfants au domicile* du preneur, par une personne qualifiée, pendant 48 heures maximum par période d'hospitalisation. Cette prestation est prise en charge par G.A.* à raison de 10 heures maximum de garde effective par jour (entre 7h et 19h), en dehors des week-ends, jours chômés et fériés.
- soit le transfert aller/retour des enfants, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, chez une personne désignée par le bénéficiaire résidant en France Métropolitaine, Andorre ou Monaco.
- soit la mise à disposition d'une personne désignée par le bénéficiaire et résidant en France Métropolitaine, Andorre ou Monaco d'un billet aller/retour de train 1^{ère} classe ou d'avion classe touriste, afin qu'elle se rende au domicile du preneur pour assurer la garde des enfants.

G.A.* se réserve le droit de demander au bénéficiaire le bulletin d'hospitalisation ou un certificat médical justifiant la réalité de sa demande.

2.6.3. ASSISTANCE AUX ANIMAUX DOMESTIQUES DE COMPAGNIE

Pendant l'hospitalisation imprévue supérieure à 48 heures ou d'immobilisation imprévue au domicile* pour convalescence supérieure à 5 jours du bénéficiaire, G.A.* organise et prend en charge la garde à l'extérieur, ou l'entretien au domicile*, des petits animaux domestiques, à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires.

Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge avec un maximum de 250 EUR TTC.

NE SONT PAS GARANTIS :

- tout chien susceptible d'être dangereux c'est-à-dire les chiens de races Staffordshire bull terrier, Mastiff, American Staffordshire terrier, Tosa, les chiens assimilables par leurs caractéristiques morphologiques aux chiens de ces races ainsi que les chiens communément appelés « Pitt bull ».
- tout chat ou chien ne remplissant pas les obligations d'identification, de vaccination et de détention de passeport fixées par la réglementation européenne.
- les animaux détenus par le bénéficiaire dans le cadre d'un élevage ou d'une exploitation agricole,
- les insectes, les araignées (tarentule et mygale notamment), les amphibiens et les reptiles (serpents, tortues, iguanes, lézards par exemple).

Les questions peuvent concerner les thèmes suivants :

- la configuration (système d'exploitation, modems, souris, périphériques spécifiques), l'environnement du poste,
- les branchements,
- l'installation d'un logiciel,
- l'utilisation des fonctionnalités du logiciel,
- les sauvegardes, l'automatisation des tâches de sauvegarde, les mots de passe,
- les mailings, les fusions,
- les virus,
- les pannes réseau, diagnostic.

3. ASSISTANCE AUX TITULAIRES DU CONTRAT D'ASSURANCE « OBJETS DE VALEUR-OBJETS PRECIEUX » EN CAS DE SINISTRE* AU DOMICILE*

GARANTIE ASSISTANCE organise et prend en charge les prestations d'assistance en cas de sinistre* affectant le domicile* du bénéficiaire suite à INCENDIE, EXPLOSION, DEGATS DES EAUX, TEMPETE ou CATASTROPHES NATURELLES, et VOL* ou VANDALISME et ayant fait l'objet d'une déclaration à l'assureur « Objets de valeur Objets précieux ».

3.1. GARDIENNAGE DU DOMICILE* SINISTRE

Si, à la suite d'un sinistre*, le domicile* endommagé doit faire l'objet d'une surveillance afin d'empêcher toute intrusion malveillante et, notamment, de préserver d'un vol le mobilier le garnissant, G.A.* organise, selon les disponibilités locales, la présence d'un vigile ou d'un gardien chargé de surveiller les lieux et prend en charge pendant 48 heures les frais ainsi occasionnés.

3.2. TRANSFERT PROVISoire DU MOBILIER

G.A.* organise en fonction des disponibilités locales et prend en charge le transfert des objets restés dans le domicile* sinistré par une entreprise vers un autre lieu désigné par le bénéficiaire. Cette prise en charge ne pourra en aucun cas dépasser 1 500 EUR TTC par événement*. Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation visée au 3.3. « Déménagement ».

3.3. DEMENAGEMENT

G.A.* organise et prend en charge les frais de transfert du mobilier du bénéficiaire soit vers son nouveau lieu de résidence en France Métropolitaine, Andorre et Monaco soit vers un garde-meuble (également situé en France Métropolitaine, Andorre et Monaco) sous réserve que le bénéficiaire le demande dans les 60 jours qui suivent la date du sinistre*.

Le déménagement est organisé et pris en charge par G.A.* dans un rayon de 50 Km maximum autour du domicile* sinistré.

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

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation visée au 3.2. « Transfert provisoire du mobilier ».

3.4. INTERVENTION D'UN SERRURIER OU D'UN VITRIER

Si le bénéficiaire perd, se fait dérober ses clés, ou si celles-ci sont brisées ou restées enfermées à l'intérieur du logement empêchant d'y accéder ou si, à la suite d'un sinistre*, la(les) vitre(s) de son domicile* est endommagée, G.A.* organise et prend en charge l'intervention d'un serrurier ou d'un vitrier à concurrence de 300 EUR TTC (frais de déplacement compris) par événement* pour ouvrir la porte du domicile* ou pour changer la(les) vitre(s) endommagée(s).

NOTA : G.A.* se réserve le droit de demander au bénéficiaire de justifier de sa qualité d'occupant des logements concernés.

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

3.5. INTERVENTION D'UN PLOMBIER

Si, à la suite d'un sinistre*, le bénéficiaire se trouve en déplacement et qu'il n'est pas en mesure d'arrêter ou de faire arrêter rapidement la fuite d'eau survenant à son domicile, G.A.* prend en charge l'intervention d'un plombier pour procéder aux premières réparations urgentes dans la limite de 200 EUR TTC par événement*.

Les frais de remise en état à la suite de cette intervention (main-d'œuvre, déplacement, matériaux) restent à la charge exclusive du bénéficiaire. Le choix final du (des) prestataire(s) chargé de la remise en état relève du bénéficiaire, G.A.* ne pourra pas être tenue responsable de la qualité ou des délais de réalisation des travaux effectués par ce (ces) prestataire(s).

3.6. NETTOYAGE DU DOMICILE SINISTRE

Afin de préserver les biens restants suite au sinistre*, G.A.* organise, selon les disponibilités locales, l'intervention d'une entreprise de nettoyage, afin d'aider à la remise en état des lieux. La prise en charge des frais occasionnés ne pourra en aucun cas dépasser 750 EUR TTC par événement*.

4. SYNOPTIQUE DES GARANTIES ASSISTANCE MRH – OBJETS DE VALEUR / OBJETS PRECIEUX

GARANTIES ACCORDEES AUX TITULAIRES DU CONTRAT D'ASSURANCE MRH

<ul style="list-style-type: none"> Assistance « Service Info » 	Assistance téléphonique
ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE AFFECTANT LE DOMICILE	
<ul style="list-style-type: none"> Retour au domicile sinistré <ul style="list-style-type: none"> Aller/retour Préservation du domicile sinistré <ul style="list-style-type: none"> Gardiennage du domicile Fermeture du domicile Intervention serrurier ou vitrier Intervention d'un plombier Véhicule pour transfert du mobilier Nettoyage du domicile Transmission de message urgent 	Billet de train 1 ^{ère} classe ou billet d'avion classe économique 48 heures maximum Frais de recherche 200 € TTC / sinistre 200 € TTC / sinistre 500 € TTC / évènement 750 € TTC / évènement
ASSISTANCE AU RELOGEMENT TEMPORAIRE	
<ul style="list-style-type: none"> Hébergement à l'hôtel Transport à l'hôtel Transfert du bénéficiaire <ul style="list-style-type: none"> Aller simple Retour anticipé d'un proche <ul style="list-style-type: none"> Aller simple Garde ou transfert des enfants ages de moins de 15 ans <ul style="list-style-type: none"> Garde d'enfant à l'hôtel Aller/retour en train Assistance aux animaux domestiques de compagnie Prise en charge d'effets vestimentaires et de toilette de 1^{ère} nécessité Avance de fonds complémentaire 	80 € TTC maximum / nuit 400 € TTC maximum / évènement Frais réels Billet de tran 1 ^{ère} classe ou billet d'avion classe économique Billet de train 1 ^{ère} classe ou billet d'avion classe économique 10 heures maximum Billet de train 1 ^{ère} classe ou billet d'avion classe économique 250 € TTC maximum frais de garde et de nourriture 305 € TTC maximum / bénéficiaire 1 000 € TTC maximum / évènement
ASSISTANCE AU DEMENAGEMENT	
<ul style="list-style-type: none"> Aide dans les démarches administratives L'état des lieux Déménagement 	Frais d'information Mise en relation Frais réels dans un périmètre de 50 Km maximum
ASSISTANCE FACE AUX PROBLEMES QUOTIDIENS	
<ul style="list-style-type: none"> Perte, vol ou détérioration des papiers d'identité Dépannage serrurerie Intervention panne ou dysfonctionnement des installations fixes Hot line informatique 	150 € TTC maximum / an 200 € TTC maximum / an 200 € TTC maximum / an Service d'Information téléphonique
ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT AU DOMICILE	
<ul style="list-style-type: none"> Admission à l'hôpital <ul style="list-style-type: none"> Recherche et réservation d'une place Aller/retour domicile/hôpital en ambulance Garde ou transfert des enfants de moins de 15 ans <ul style="list-style-type: none"> Garde d'enfant au domicile Aller/retour en train Assistance aux animaux domestiques de compagnie 	Dans un périmètre de 50 Km maximum Dans un périmètre de 50 Km maximum 10 heures maximum Billet de train 1 ^{ère} classe ou billet d'avion classe économique 250 € TTC maximum frais de garde et de nourriture
ASSISTANCE AUX TITULAIRES DU CONTRAT D'ASSURANCE « OBJETS DE VALEUR-OBJETS PRECIEUX » EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE	
<ul style="list-style-type: none"> Gardiennage du domicile sinistré Transfert provisoire du mobilier Déménagement Intervention serrurier ou vitrier Intervention d'un plombier Nettoyage du domicile sinistré 	48 heures maximum 1 500 € TTC maximum / évènement Frais réels dans un périmètre de 50 Km maximum 300 € TTC maximum / évènement 200 € TTC maximum / évènement 750 € TTC maximum / évènement



GARANTIE ASSISTANCE
 Société Anonyme au capital de 1 850 000 €
 312 517 493 RCS NANTERRE
 Siège social : 108 Bureaux de la Colline,
 92210 SAINT-CLOUD
 Entreprise régie par le Code des Assurances

BON A SAVOIR

Votre Mutuelle est une entreprise d'assurances de droit français dont les activités sont contrôlées par l'**Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (A.C.P.R.)** - 61, rue Taitbout 75009 PARIS.

En cas de réclamation, adressez-vous en priorité à votre interlocuteur habituel. Nous nous engageons à traiter votre réclamation dans les meilleurs délais et le plus objectivement possible.
 En cas de désaccord, ou de non réponse, suite à votre première demande, vous pouvez adresser une réclamation en reproduisant les références du dossier, par courrier exclusivement accompagné de la copie des pièces se rapportant à votre dossier, en exposant précisément vos attentes au service ci-après :

MUTUELLE ALSACE LORRAINE JURA – Service Qualité – 6 boulevard de l'Europe BP 3169 – 68063 MULHOUSE CEDEX.

Notre Société s'engage à vous apporter une réponse dans un délai maximum de 15 jours. Il vous est également possible de saisir, en cas de non règlement de votre litige, le Médiateur de la FFSA. soit par courrier (BP 290, 75425 PARIS CEDEX 09), par messagerie (le.mediateur@mediation-assurance.org) ou par télécopie (01.45.23.27.15).

Votre Mutuelle a adhéré à la "**Charte de la Médiation**" dans le but d'améliorer le traitement à l'amiable des réclamations des assurés et des tiers : La Médiation de l'Assurance TSA 50 110 - 75441 Paris cedex 09.

Votre Mutuelle est réassurée avec caution solidaire auprès de l'**Union du Groupe des Assurances Mutuelles de l'Est (GAMEST)** - 6, bd de l'Europe - BP 3169 - 68063 MULHOUSE Cedex.

Vous pouvez demander communication et rectification de toute information vous concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de la société (Loi du 6 janvier 1978).



Société d'Assurance Mutuelle à cotisations variables
 6 bd de l'Europe – BP 3169 – 68063 MULHOUSE Cedex
 www.assurancemutuelle.com
 Entreprise régie par le Code des Assurances
 Fondatrice du Groupe des Assurances Mutuelles de l'Est (GAMEST)

