

**Assistance à l'habitat
« Particuliers »**

Besoin d'assistance ?

► **Contactez-nous (24/24)**
Au 01 44 85 49 92

► **Veillez nous indiquer :**

- Le nom et le numéro du contrat souscrit
- Les nom et prénom du Bénéficiaire
- L'adresse exacte du Bénéficiaire
- Le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint

Convention Fragonard Assurances :

Les prestations de la présente Convention d'assistance souscrite par OSE auprès de :

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 €
479 065 351 RCS PARIS
Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 PARIS
Entreprise régie par le Code des assurances

sont mises en œuvre par :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE

SAS 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 - <http://www.orias.fr/>

Ci-après dénommée "**Mondial Assistance**"

1. EVENEMENTS GARANTIS

Les conditions de délivrance des garanties au titre de la présente Convention varient selon les prestations:

- Les prestations "URGENCE EN CAS DE SINISTRE" sont délivrées, sauf mention contraire dans la Convention, en cas de survenance des Sinistres suivants : incendie, explosion, dégâts des eaux, vol, bris des glaces, tempête, poids de la neige, catastrophes naturelles tels que définis au contrat d'assurance multirisques habitation UITSEM.
- Les prestations "ASSISTANCE DEPANNAGE" sont délivrées en cas de survenance d'un événement affectant l'un des éléments suivants du Domicile :
 - Plomberie intérieure,
 - Electricité intérieure,
 - Gaz,
 - Chauffage,
 - Serrurerie,
 - Stores et volets roulants.

L'étendue de couverture de dépannage est précisé à l'article 6.2 "ASSISTANCE DEPANNAGE".

- Les prestations "ASSISTANCE AU QUOTIDIEN" peuvent être délivrées :
 - à tout moment, indépendamment de la survenance de tout Sinistre ou évènement au Domicile pour l'amélioration de l'habitat,
 - en cas de cambriolage pour des informations administratives et juridiques.

2. RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE

URGENCE EN CAS DE SINISTRE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
PRESERVATION DU DOMICILE – HTAH825		
Sécurisation du domicile	48 heures de gardiennage ou intervention d'un serrurier ou d'un vitrier prise en charge à hauteur du plafond de gardiennage	Le Domicile ne présente plus les conditions de fermeture ou de sécurité requises ou est devenu inutilisable
ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE – HTAH485		
Accompagnement psychologique	3 entretiens maximum par téléphone d'une durée maximum de 30 minutes par entretien.	-

ASSISTANCE DEPANNAGE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
ASSISTANCE DEPANNAGE – HTAH240		
Dépannage plomberie intérieure	300€ TTC maximum, déplacement, pièces et main d'œuvre, par sinistre	Limité à deux interventions par an
Dépannage électricité intérieure	300€ TTC maximum, déplacement, pièces et main d'œuvre, par sinistre	
Dépannage gaz	300€ TTC maximum, déplacement, pièces et main d'œuvre, par sinistre	
Dépannage chauffage	300€ TTC maximum, déplacement, pièces et main d'œuvre, par sinistre	Cette prestation ne se substitue pas à un contrat d'entretien
Dépannage serrurerie	300€ TTC maximum, déplacement, pièces et main d'œuvre, par sinistre	
Dépannage stores et volets roulants	Coût du déplacement du technicien et 1 heure de main d'œuvre dans la limite de 300€ TTC maximum	Cette prestation est acquise en France métropolitaine uniquement

ASSISTANCE AU QUOTIDIEN

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
ASSISTANCE A L'AMELIORATION DE L'HABITAT – HTAH304		
Contrôle Vérification des devis travaux du domicile	Prestation rendue par téléphone exclusivement.	Le coût des éventuels devis et/ou travaux réalisés à l'issue de ces prestations restent à la charge du bénéficiaire.
SERVICE D'INFORMATIONS ADMINISTRATIVES EN CAS DE CAMBRIOLAGE – HTAH621		
Aide aux démarches en cas de cambriolage	Illimité	Prestation rendue par téléphone exclusivement

3. VALIDITE DE LA CONVENTION

VALIDITE TERRITORIALE

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements affectant le Domicile.

DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat Multirisque habitation (ci-après le « Contrat d'assurance UITSEM HABITAT ») souscrit par le Bénéficiaire et en tout état de cause pendant la durée de validité de l'accord liant OSE et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

4. DEFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente Convention d'assistance « UITSEM HABITAT » (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

BENEFICIAIRES

- Personne physique assurée par le contrat d'assurance habitation UITSEM HABITAT,
 - son conjoint, concubin notoire ou son partenaire (PACS),
 - leurs enfants fiscalement à charge,
- vivant habituellement sous le même toit.

DOMICILE

Lieu de résidence principale situé en France, garanti par le Contrat d'assurance UITSEM HABITAT.

ENFANTS

Enfants, petits-enfants du Bénéficiaire, âgés de moins de 15 ans.

FRANCE

Dans la Convention, le terme "France" se réfère à la France métropolitaine exclusivement, où se situe le Domicile du Bénéficiaire.

PRESTATAIRE

Prestataire de services, professionnel référencé par Mondial Assistance.

SINISTRE

Événement garanti par le Contrat d'assurance UITSEM HABITAT et dont la liste est reprise dans l'article 1 "EVENEMENTS GARANTIS" de la Convention.

5. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

Toute demande de mise en œuvre des prestations de la Convention doit être formulée auprès de Mondial Assistance par l'un des moyens ci-après :

Téléphone : **01 44 85 49 92**

Télécopie : **01 40 25 54 81**

Accessibles, 24h/24, 7j/7, sauf mentions contraires,

En indiquant :

- ❖ Nom et numéro du contrat souscrit,
- ❖ Nom et prénom du Bénéficiaire,
- ❖ Adresse exacte du Bénéficiaire,
- ❖ Numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint.

6. DEFINITION DES PRESTATIONS

Les montants de prise en charge figurent dans l'article "2. Résumé des prestations et prises en charge"

Mondial Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité d'occupant ou de propriétaire du Domicile ainsi que la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations.

6.1 - URGENCE EN CAS DE SINISTRE

PRESERVATION DU DOMICILE – HTAH825

Si le Domicile ne présente plus les conditions de sécurité requises, Mondial Assistance organise et prend en charge dans les conditions et limites indiquées à l'article « 2. Résumé des prestations et prises en charge », pour la sécurisation du Domicile :

- le gardiennage du Domicile lorsque le Bénéficiaire ne se trouve pas sur place ou qu'il est dans l'incapacité de demeurer sur les lieux,
- ou**
- l'intervention d'un vitrier ou d'un serrurier pour sécuriser les issues du Domicile.

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

Le délai d'intervention du prestataire est de 3 heures pour les agglomérations de plus de 100 000 habitants et de 4 heures pour les agglomérations de moins de 100 000 habitants.

ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE – HTAH485

Une première évaluation par un psychologue clinicien est rendue par téléphone au cours de **3 (trois) entretiens maximum**.

Si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue oriente le Bénéficiaire vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de son lieu de résidence ou de travail. Ces consultations sont prises en charge dans les limites prévues dans l'article « 2. Résumé des prestations et prises en charge ».

Sont exclues les maladies psychologiques antérieurement avérées ou constituées ou en cours de traitement à la date d'effet de la Convention.

Le service est accessible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.

6.2 - ASSISTANCE DEPANNAGE

DEPANNAGE – HTAH240

En cas d'évènement affectant l'un des éléments du Domicile cités ci-après, Mondial Assistance réalise un diagnostic par téléphone, aide le Bénéficiaire à résoudre le problème. A défaut ou en complément, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article « 2. Résumé des prestations et prises en charge », l'intervention d'un Prestataire pour rechercher la panne, isoler le dysfonctionnement ou l'appareil défectueux et dépanner l'installation.

❖ Plomberie intérieure

Sont couvertes les installations privatives apparentes de plomberie du Domicile situées après l'arrivée d'eau pour les incidents suivants :

- Les fuites :
 - sur le robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau
 - sur joint de parcours des canalisations d'alimentation ou d'évacuation d'eau,
 - sur canalisations d'alimentation ou d'évacuation d'eau,
 - sur trop-plein de baignoire, de lavabo et d'évier,
 - sur groupe de sécurité du ballon d'eau chaude,
 - sur joint de sortie de cuvette de WC,
 - sur joint et robinet d'arrêt de chasse d'eau de WC,
 - sur siphon,
 - sur joint et robinet existant de machine à laver (vaisselle ou linge),
 - sur robinet et joint ou té de réglage de radiateurs du chauffage individuel.
- Les engorgements :
 - des WC, lavabos et éviers,
 - des canalisations d'évacuation.
- Les dysfonctionnements des mécanismes de WC.

Les réparations (hors débouchages) sont garanties pour une période de 12 (douze) mois.

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

Sont exclus :

- **les appareils de production d'eau chaude ou de chauffage et les radiateurs et circuits de chauffage au sol,**
- **les appareils ménagers, les pompes, les réducteurs de pression et les détendeurs,**
- **les piscines, spas, saunas, hammams et jacuzzis.**

❖ Electricité intérieure

Sont couvertes les installations électriques intérieures ci-dessous situées après le compteur d'alimentation en électricité et les points de branchement des appareils dès lors qu'elles sont à l'origine de la panne ou qu'elles ont été endommagées par la panne :

- Disjoncteur divisionnaire
- Différentiel
- Contacteur
- Fusible
- Filerie (câble d'alimentation)
- Prise de courant
- Interrupteur (y compris variateur)
- Douille.

Le délai d'intervention du prestataire est de 3 heures pour les agglomérations de plus de 100 000 habitants et de 4 heures pour les agglomérations de moins de 100 000 habitants.

Sont exclus :

- **les appareils alimentés par l'installation électrique,**

- les pannes dues à un problème d'alimentation du fournisseur d'énergie ou une insuffisance de puissance installée,
- les travaux de mise en conformité de tout ou partie de l'installation électrique,
- les installations électriques nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement, de démontage ou de démolition (réseaux enterrés, faux plafonds, cloisons),
- les travaux de mise en conformité de tout ou partie de l'installation électrique intérieure, en conséquence de modifications apportées à la législation ou aux directives relatives à la santé et à la sécurité,
- les pannes d'électricité causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n°82-600 du 13 juillet 1982,
- les conséquences des orages, de la foudre, des tempêtes, du feu ou d'une explosion.

❖ Gaz

Suite à une fuite, sont couvertes les alimentations en gaz naturel après compteur jusqu'aux points d'alimentation des appareils (alimentations chaudière, gazinière, appareil de chauffage, compris flexibles et robinets ...) **à l'exclusion des appareils eux-mêmes.**

❖ Chauffage

Sont couvertes les chaudières à gaz, fuel ou électricité pour les pannes ou défaillances de la chaudière (vase d'expansion, brûleur, thermostat, valve de gaz,...). Cette prestation ne se substitue pas à un contrat d'entretien.

Sont exclus :

- les problèmes sur les installations et les chaudières à usage collectifs,
- les pompes, les adoucisseurs, les filtres, les réducteurs de pression,
- les interventions nécessitant la dépose de la chaudière,
- les problèmes sur le corps de chauffe des radiateurs,
- l'entretien ou le dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (ventilation, régulation, alimentation électrique...),
- les parties de l'installation enterrées et/ou encastrées,
- les pannes dues à un dommage électrique,
- les pannes causées ou provoquées par le gel, par l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués ou paraffinée, par le fonctionnement de la chaudière en atmosphère anormalement polluée,
- les pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82600 du 13 juillet 1982.

❖ Serrurerie

Sont couverts les bris, perte, enfermement ou vol des clés du Domicile et dysfonctionnements de la serrure.

Mondial Assistance organise et prend en charge l'intervention d'un serrurier pour ouvrir la porte du Domicile.

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

❖ Stores et volets roulants (**France métropolitaine uniquement**)

En cas de panne ou de défaillance du mécanisme, sont couverts les volets roulants mécaniques ou motorisés, les stores intérieurs ou extérieurs mécaniques ou motorisés

Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

Toutes les réparations sont assorties d'une garantie d'un an.

Sont exclus la casse du volet ou du store, l'entretien ou la réparation des tissus des stores intérieurs ou extérieurs mécaniques ou motorisés.

6.3 - ASSISTANCE AU QUOTIDIEN

AMELIORATION DE L'HABITAT – HTAH304

Si le Bénéficiaire souhaite réaliser des travaux Mondial Assistance organise et prend en charge dans les conditions et limites indiquées à l'article « 2. Résumé des prestations et prises en charge » :

- ❖ La vérification des devis, avec communication d'un avis au Bénéficiaire par téléphone dans les 72 (soixante-douze) heures ouvrées suivant la réception de la copie de son devis.

Les coûts des travaux décidés ou entrepris par le Bénéficiaire suite aux conclusions ou recommandations effectuées par Mondial Assistance ou les Prestataires sont à la charge du Bénéficiaire.

INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET JURIDIQUES EN CAS DE CAMBRIOLAGE

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi hors jours fériés de 8h00 à 20h00 (fuseau horaire de France métropolitaine), Mondial Assistance communique, par téléphone, des renseignements dans les domaines ci-après :

- ❖ Les démarches administratives à effectuer en cas de cambriolage

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

Mondial Assistance peut fournir des renseignements d'ordre juridique ; en aucun cas elle ne donne de consultation juridique

Les informations fournies par Mondial Assistance sont des renseignements à caractère documentaire. **La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.**

7. RESPONSABILITE

Mondial Assistance 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 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, 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.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Mondial Assistance ne concerne que les services qu'elle réalise en exécution de la 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.**

8. EXCLUSIONS GENERALES

Outre les exclusions définies plus haut dans la Convention, sont toujours exclus :

- les événements survenus lors de locations saisonnières,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- 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 radioactifs,
 - 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,
- les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense.

9. MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS
Service Traitement des Réclamations
TSA 20043
75379 Paris cedex 08

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Mondial Assistance le tiendrait informé.

10. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la "Loi Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information le concernant, qui figurerait dans les fichiers, en s'adressant à :

Mondial Assistance France SAS
Direction Technique – Service Juridique
Tour Gallieni II
36, avenue du Général de Gaulle
93175 BAGNOLET Cedex

En application de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Mondial Assistance se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations.

11. AUTORITE DE CONTROLE

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 61 rue Taitbout - 75436 PARIS Cedex 09

12. LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISEE

La Convention est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.