



HABITATION

Convention d'Assistance à domicile
et aux personnes

Janvier 2023

1589-8.06.22



**Notez ici
les renseignements utiles
en cas de demande d'assistance**

VOTRE NUMÉRO DE SOCIÉTAIRE

VOTRE NUMÉRO DE CONTRAT HABITATION

Nous vous conseillons de conserver sur vous, le numéro de téléphone de **L'ASSISTANCE GMF** ainsi que le numéro de votre contrat d'assurance Habitation, notamment lorsque vous êtes hors de votre domicile.

0 800 00 12 13 Service & appel
gratuits



Information générale

Les personnes désignées aux statuts d'AM-GMF ont seules la possibilité de souscrire auprès de cette dernière.

Les garanties présentées dans cette Convention sont accordées par la société mentionnée sur vos Conditions Particulières.

AM-GMF, GMF ASSURANCES et LA SAUVEGARDE pour la prestation "panne électroménager", ont confié l'exécution des prestations décrites dans la présente Convention à :

FIDELIA ASSISTANCE

377 768 601 R.C.S. Nanterre

Adresse postale :

27, quai Camot - 92212 Saint-Cloud

Dans cette Convention :

"nous", "nos", "notre" se rapporteront au service ASSISTANCE GMF,

"vous", "vos", "votre" se rapporteront aux bénéficiaires.



Conseil pour gagner du temps pour l'assistance aux personnes

Avant votre départ pour l'étranger, n'oubliez pas de demander à votre Centre de Sécurité Sociale la Carte Européenne d'assurance maladie valable dans les pays de l'Union Européenne ainsi que les pays associés (Islande, Norvège).

SECOURS AUX BÉNÉFICIAIRES MALADES OU BLESSÉS

Avant de nous contacter, réunissez les renseignements suivants pour nous les communiquer :

- **1.** Nom (et éventuellement nom de jeune fille), âge et adresse en France métropolitaine ou dans le département et région d'outre-mer du malade ou du blessé.
- **2.** L'endroit où se trouve le malade ou le blessé : adresse et numéro de téléphone, nom et téléphone du médecin qui le soigne.
- **3.** En cas d'hospitalisation :
 - nom de l'hôpital et du service où se trouve le malade ou le blessé,
 - état du malade ou du blessé,
 - traitement actuel.
- **4.** Nom, adresse et téléphone du médecin traitant habituel.



Comment faire intervenir l'assistance ?

➤ Par téléphone

Nous intervenons sur simple appel téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

■ De France métropolitaine et des DROM

0 800 00 12 13 Service & appel gratuits

01 47 11 12 13

■ De l'étranger

33 1 47 11 12 13 (précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international).

■ Pour les sourds ou malentendants

Vous pouvez communiquer par SMS au **06 72 22 84 60**

➤ Par fax : 01 47 11 12 97

➤ Par courrier

■ Adresse

FIDELIA ASSISTANCE/ASSISTANCE GMF
27, quai Carnot
92212 Saint-Cloud

Pour nous permettre de vous répondre plus rapidement et plus efficacement, veuillez joindre à votre demande les renseignements suivants :

- nom,
- adresse,
- numéro de contrat d'assurance,
- date et lieu de premier appel,
- éventuellement le numéro de dossier qui vous a été communiqué lors de votre demande de secours.

Aussitôt prévenus, nous vous viendrons en aide.

Toute prestation doit être effectuée avec notre accord.



Sommaire

	Pages
I DISPOSITIONS GÉNÉRALES	
1 • Bénéficiaires	12
2 • Territorialité	12
3 • Conditions d'intervention	12
4 • Vos obligations	13
5 • Nos obligations	13
6 • Vie du contrat	13
7 • Subrogation	13
2 PRESTATIONS D'ASSISTANCE EN CAS D'URGENCE DANS L'HABITATION	
1 • Quand et comment faire intervenir le service "SOS Domicile" ?	16
2 • Circonstances de mise en œuvre et modalités de prise en charge du service "SOS Domicile" pour la serrurerie	16
3 • Circonstances de mise en œuvre et modalités de prise en charge du service "SOS Domicile" pour la plomberie	17/18
4 • Circonstances de mise en œuvre et modalités de prise en charge du service "SOS Domicile" pour le chauffage/gaz/électricité	19
5 • Tableau des prestations et des plafonds	19
3 PRESTATIONS D'ASSISTANCE EN CAS DE SURVENANCE D'UN SINISTRE DANS L'HABITATION	
PRESTATIONS LIÉES AUX GARANTIES PERSONNELLES	
1 • Retour d'urgence quand vous n'avez souscrit que les garanties personnelles	22
2 • Transmission des messages urgents	22
PRESTATIONS LIÉES À LA RÉSIDENCE PRINCIPALE OU À LA RÉSIDENCE SECONDAIRE	
1 • Retour d'urgence	23
2 • Aide à la recherche et prise en charge d'un hébergement provisoire en hôtel ou location	23/24
3 • Nécessaire de première urgence	24
4 • Garde des enfants et des ascendants lors d'un sinistre garanti dans votre résidence principale ou secondaire occupée par les bénéficiaires	24/25
5 • Garde des animaux lors d'un sinistre garanti dans votre résidence principale ou secondaire occupée par les bénéficiaires	25



Sommaire

Pages

6 • Réparations provisoires et gardiennage	25
7 • Aide ménagère à la suite d'un sinistre dans votre résidence principale ou secondaire si vous l'occupez	25

PRESTATIONS LIÉES AU LOGEMENT EN MAISON DE RETRAITE

1 • Retour d'urgence	26
2 • Frais de télévision	26
3 • Garde des animaux	26

PRESTATIONS LIÉES AUX HABITATIONS DONNÉES EN LOCATION OU INOCCUPÉES, AUX CAVES, GARAGES, BOX, REMISES, HABITATIONS EN CONSTRUCTION

1 • Retour d'urgence	27
----------------------	----

TABLEAU DES PRESTATIONS ET DES PLAFONDS	28
--	-----------

4 PRESTATIONS D'ASSISTANCE "CONFORT +" OU OPTIONNELLES

1 • Canalisations extérieures	30/31
2 • Panne électroménager	31 à 33
3 • Location/Échange	34
4 • Déménagement	34 à 36
5 • Tableau des prestations et des plafonds	37

5 PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

1 • Accueil psychologique	40
2 • Consultation psychologique	40
3 • Suivi psychologique	40/41
4 • Tableau des prestations et des plafonds	41

6 PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT DANS LA VIE QUOTIDIENNE

1 • Renseignements vie familiale et pratique	44
2 • Services À la Personne	44/45
3 • Service tout corps de métier	46
4 • Avis technique sur devis de travaux d'économie d'énergie	46
5 • Tableau des prestations	47



7 PRESTATIONS OPTIONNELLES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES EN DÉPLACEMENT	
1 • Franchise kilométrique	50
2 • Définitions	50
3 • Rapatriement médical	50/51
4 • Retour des personnes accompagnantes	51
5 • Présence familiale en cas d'hospitalisation prolongée	51
6 • Rapatriement de corps	52
7 • Retour anticipé de l'étranger ou des départements et régions d'outre-mer	52/53
8 • Frais de traîneau	53
9 • Frais d'hélicoptère suite à accident sur piste de ski	53
10 • Remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation engagés à l'étranger	53/54
11 • Avance des frais médicaux et d'hospitalisation engagés à l'étranger	54
12 • Avance de fonds à l'étranger	54
13 • Avance de caution pénale à l'étranger	54
14 • Tableau des prestations et des plafonds	55
15 • Exclusions relatives à l'assistance aux personnes en déplacement	56
8 EXCLUSIONS GÉNÉRALES	58/59



DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1 - Bénéficiaires

Le souscripteur, son conjoint non séparé de corps ou de fait ou son partenaire lié par un pacte civil de solidarité ou son concubin, leurs enfants fiscalement à charge, ainsi que toute autre personne vivant habituellement

sous leur toit et les colocataires lorsque la colocation est déclarée au contrat.

Le souscripteur d'un contrat Amphi Pass, logé en école de fonctionnaire est le seul bénéficiaire du contrat.

2 - Territorialité

Les prestations d'assistance s'appliquent :

- à l'habitation désignée sur le contrat d'assurance et garantie par GMF Assurances ou La Sauvegarde,
- aux lieux de résidence du souscripteur ayant souscrit uniquement les garanties personnelles,
- pour les prestations optionnelles "d'assistance aux personnes" : dans le monde entier, à l'occasion de tous déplacements et séjours **n'excédant pas 90 jours** consécutifs, **à l'exclusion des pays en état de guerre ou en état d'instabilité politique notoire rendant, de ce fait, impossible notre intervention.**

Les prestations d'assistance suivantes ne peuvent être mises en œuvre dans les départements de la Guyane et de Mayotte :

- **SOS domicile/plomberie/chauffage/gaz/électricité,**
- **Canalisations extérieures,**
- **Panne électroménager,**
- **Services À la Personne,**
- **Service tout corps de métier,**
- **Avis technique sur devis de travaux d'économie d'énergie.**

3 - Conditions d'intervention

Les prestations qui n'ont pas été effectuées avec notre accord, ou qui n'ont pas été organisées par nos services, ne donnent droit, a posteriori, à aucun remboursement ni indemnité compensatrice.

Vous vous engagez à supporter les frais occasionnés par le déclenchement injustifié de nos prestations.

4 - Vos obligations

Vous vous engagez à fournir, le jour de votre appel, les renseignements suivants, afin de faciliter notre intervention :

- votre numéro de contrat Habitation,
- votre nom,
- votre adresse complète,

➤ tous les renseignements nécessaires à la réalisation des prestations.

Par ailleurs, vous devez nous adresser, suivant le cas, **les originaux des justificatifs** des frais remboursables par nous, et en cas de vol, la photocopie de la déclaration aux autorités compétentes.

5 - Nos obligations

Nous nous engageons à mettre en œuvre, conformément aux dispositions de la présente Convention, les moyens humains et matériels nécessaires pour assurer le service des prestations d'assistance 24 heures sur 24, week-ends et jours fériés compris.

Nous nous engageons à garantir le caractère confidentiel de toute information que vous nous aurez communiquée selon les dispositions prévues par la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 - Informatique et Libertés.

6 - Vie du contrat

Les modalités de gestion de cette Convention sont celles décrites au chapitre "La vie du contrat" des Conditions Générales de votre contrat d'assurance souscrit auprès de GMF Assurances ou de La Sauvegarde, **à l'exception des modalités concernant**

la variation des montants de garanties, de franchises et de cotisation proportionnellement à la variation de l'indice, qui ne sont pas applicables à la présente Convention.

7 - Subrogation

Nous sommes subrogés, dans les termes de l'article L 121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée

par nous, dans vos droits et actions contre tout responsable du sinistre.



**PRESTATIONS D'ASSISTANCE
EN CAS D'URGENCE DANS L'HABITATION**

I - Quand et comment faire intervenir le service “SOS Domicile” ?

Le service “SOS Domicile” est réservé aux bénéficiaires d’un contrat Habitation assurant une résidence principale ou secondaire.

Ce service intervient en cas d'urgence dans le domaine **de la serrurerie, de la plomberie, du chauffage, du gaz, de l'électricité.**

Il s'applique exclusivement à **l'adresse de l'habitation assurée** mentionnée sur les Conditions Particulières de votre contrat d'assurance.

Vous pouvez faire appel à ce service au :

0 800 00 12 13  **Service & appel gratuits**

24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.

Un rendez-vous avec un prestataire de notre réseau de spécialistes agréés est pris **dans un délai maximum de 3 heures.**



Nous intervenons **2 fois maximum par année d'assurance** au titre du service “SOS Domicile”, quel que soit le domaine d'intervention (serrurerie, plomberie, chauffage...).

Au-delà de 2 interventions par année d'assurance, nous organisons l'intervention d'un prestataire agréé mais le coût de son intervention reste **entièrement à votre charge.**

2 - Circonstances de mise en œuvre et modalités de prise en charge du service “SOS Domicile” pour la serrurerie

Vous pouvez faire appel à ce service en cas de vol, de perte, de bris des clés ou blocage de la serrure de la porte d'entrée privative de votre habitation ou encore si vous avez fait claquer cette porte alors que vos clés se trouvent à l'intérieur.

Sont assimilées aux clés, les cartes magnétiques et les télécommandes d'ouverture électroniques.

Nous organisons et prenons en charge l'ouverture de la porte de votre domicile, le remplacement éventuel des clés ainsi qu'une participation, dans le cas où la serrure doit

être remplacée pour un montant **maximum** par événement **de 150 €, 250 €** en formule “Confort +”.

Notre service n'intervient pas :

- **pour l'ouverture des portes des parties communes d'un immeuble,**
- **pour l'ouverture des locaux annexes (garage, cave,...) qu'ils communiquent ou non avec le local d'habitation,** sauf s'ils constituent le seul moyen d'accès à celui-ci.

3 - Circonstances de mise en œuvre et modalités de prise en charge du service “SOS Domicile” pour la plomberie

Vous pouvez faire appel à ce service en cas de survenance d'un des événements accidentels mentionnés ci-dessous nécessitant une intervention urgente pour protéger les biens assurés ou ceux des voisins ou des tiers.

Nous intervenons suite aux événements accidentels suivants survenant **sur des installations privatives, situées à l'intérieur des bâtiments assurés** :

- > fuite sur robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau,
- > fuite sur canalisations d'alimentation ou d'évacuation d'eau, apparentes ou encastrees,
- > fuite sur joint de parcours des canalisations d'alimentation ou d'évacuation d'eau,
- > fuite sur canalisation de trop plein percée de baignoire, de lavabo et d'évier,
- > fuite sur siphon P.V.C. ou métal de baignoire, de lavabo et d'évier,
- > fuite sur groupe de sécurité d'un cumulus,
- > fuite sur cumulus percé,
- > fuite sur circuit d'eau de votre chauffage individuel,
- > fuite sur robinet et joint ou té de réglage de radiateurs d'un chauffage individuel,
- > fuite sur joint de sortie de cuvette de WC,
- > fuite sur robinet et joint de robinet d'arrêt de la chasse d'eau du WC,
- > engorgement de WC,
- > engorgement des canalisations d'évacuation situées à l'intérieur du logement.



Nous ne pouvons intervenir que **sur les installations privatives** dont vous êtes responsable selon votre statut d'occupant (locataire, propriétaire, copropriétaire). Pensez à avertir le syndic de la copropriété si vous êtes dans un immeuble en copropriété et votre bailleur si vous êtes locataire.

Nous organisons l'intervention d'un prestataire agréé pour effectuer la réparation. Cette réparation consiste en un rétablissement du fonctionnement normal de l'installation en réparant ou remplaçant uniquement la section ou l'élément de l'installation endommagée. **Elle ne consiste pas en une mise aux normes de l'installation existante.**

Nous prenons en charge :

- > **les frais de déplacement** de notre prestataire,
 - > **la première heure de main-d'œuvre, à concurrence de 250 €,** par intervention.
- Toute heure au-delà de la première heure de main-d'œuvre et toute pièce utilisée pour la réparation seront facturées et encaissées directement par le prestataire intervenant.**

Notre service n'intervient pas suite à un incident qui a pour origine :

- une fuite, rupture ou désengorgement des installations situées à l'extérieur des bâtiments assurés (que ces installations soient enterrées ou pas),
- une infiltration par les joints d'étanchéité aux pourtours des installations sanitaires et au travers des carrelages,
- l'humidité, la porosité, la condensation, les moisissures ou les phénomènes de capillarité,
- les infiltrations par toiture, terrasse, murs, menuiserie, colonne VMC (ventilation mécanique contrôlée),
- une déconnexion ou une interruption des canalisations principales,
- le remplacement des pompes, des réservoirs d'eau, des réducteurs de pression, adoucisseurs d'eau, sanibroyeurs et détendeurs,
- les joints des robinets d'eau,
- les joints des robinets de machines à laver (linge ou vaisselle),
- les éléments de robinetterie et de sanitaires (mélangeurs, mitigeurs, flexibles par exemple),
- le mécanisme de chasse d'eau,
- les réseaux d'eaux pluviales tels que les gouttières situées à l'extérieur du logement.

Sont exclues les interventions sur les éléments suivants qu'ils soient à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments assurés :

- la chaudière, les pompes à chaleur, les capteurs solaires, les radiateurs et la climatisation,
- la piscine et tous ses éléments de fonctionnement et de décoration,
- la fosse septique,
- les appareils ménagers à effet d'eau,
- les compteurs d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située avant ce compteur,
- les pompes et stations de relevage des systèmes d'évacuation des eaux usées,
- la réparation des ballons d'eau chaude entartrés,
- les circuits d'arrosage.

Ne sont pas pris en charge les coûts suivants :

- la recherche de fuites non apparentes,
- l'eau perdue,
- les dommages matériels causés par l'eau,
- la réfection des revêtements de sol ou des ornements quels qu'ils soient lorsque le démontage des revêtements ou des ornements est rendu nécessaire pour réparer la canalisation existante.

Ces coûts peuvent éventuellement être pris en charge au titre de la Garantie Dégâts des Eaux et Gel de votre contrat.

4 - Circonstances de mise en œuvre et modalités de prise en charge du service "SOS Domicile" pour le chauffage/gaz/électricité

Vous pouvez faire appel à ce service en cas de panne ou de dysfonctionnement accidentel de votre installation individuelle et privative de chauffage, de gaz, d'électricité, et en l'absence de contrat d'entretien ou de garantie sur l'installation.

Nous organisons l'intervention d'un prestataire qualifié pour effectuer la réparation. Cette réparation consiste en un rétablissement du fonctionnement normal de l'installation, **elle ne consiste pas en une mise aux normes de l'installation existante.**

Nous prenons en charge :

- **les frais de déplacement** de notre prestataire,
- **la première heure de main-d'œuvre, à concurrence de 150 €, 250 €** en formule "Confort +", par intervention.

Toute heure au-delà de la première heure de main-d'œuvre et toute pièce utilisée pour la réparation seront facturées et encaissées directement par le prestataire intervenant.

5 - Tableau des prestations et des plafonds

PRESTATIONS	PLAFONDS T.T.C.
SOS serrurerie	Organisation et prise en charge des frais de déplacement, de l'ouverture de la porte, du remplacement des clés et participation au remplacement de la serrure à concurrence de 150 €, 250 € en formule "Confort +"
SOS plomberie	Organisation et prise en charge des frais de déplacement et de la première heure de main-d'œuvre à concurrence de 250 €
SOS chauffage/gaz/électricité	Organisation et prise en charge des frais de déplacement et de la première heure de main-d'œuvre à concurrence de 150 €, 250 € en formule "Confort +"
2 interventions maximum par an, quel que soit le domaine d'intervention	



**PRESTATIONS D'ASSISTANCE
EN CAS DE SURVENANCE D'UN SINISTRE
DANS L'HABITATION**

••••• PRESTATIONS •••••

LIÉES AUX GARANTIES PERSONNELLES

 **1 - Retour d'urgence quand vous n'avez souscrit que les garanties personnelles**

En cas d'absence (voyage d'agrément, voyage d'affaires, etc...) **à plus de 100 km de votre lieu de résidence principale, si un sinistre survient dans celui-ci** et si vos biens personnels sont atteints, nous organisons et prenons en charge votre retour, vers votre lieu de résidence.

Notre prestation est mise en œuvre dans la mesure où :

- votre présence est indispensable,
- les moyens de transport initialement prévus ne peuvent être utilisés,
- le sinistre a pour origine : un incendie, un cambriolage avec effraction, un dégât des eaux, une tempête, une catastrophe naturelle ou une catastrophe technologique.

Pour exécuter notre prestation, le transport s'effectue en train première classe ou avion classe économique si le trajet est **supérieur à 5 heures**, ou par tout autre moyen de notre choix, à condition que le montant des frais ne dépasse pas les coûts qui auraient été engagés par les moyens ci-dessus définis.

En cas de transport aérien, la garantie est mise en œuvre **sous réserve de votre admission à bord de l'avion par la compagnie aérienne.**

Nous vous demandons de nous remettre les titres de transport non utilisés du fait de notre prestation.

 **2 - Transmission des messages urgents**

À la suite d'un sinistre, nous transmettons les messages urgents lorsque vous êtes dans l'impossibilité de les transmettre vous-même.

••••• PRESTATIONS •••••

LIÉES À LA RÉSIDENCE PRINCIPALE OU À LA RÉSIDENCE SECONDAIRE

1 - Retour d'urgence

En cas d'absence (voyage d'agrément, voyage d'affaires, séjour dans votre résidence secondaire...), **si un sinistre survient dans votre résidence principale**, nous organisons et prenons en charge votre retour ou celui de toute autre personne désignée comme bénéficiaire dans la présente Convention vers votre résidence principale. Notre prestation est mise en œuvre dans la mesure où :

- votre présence est indispensable,
- les garanties dommages de l'assurance de cette habitation sont applicables,
- les moyens de transport initialement prévus ne peuvent être utilisés.

Si un sinistre survient dans votre résidence secondaire alors que vous êtes également absent de votre résidence principale, nous organisons et prenons en charge votre transport vers votre résidence secondaire ou le transport de toute autre personne désignée comme bénéficiaire dans la présente Convention.

Notre prestation est mise en œuvre dans la mesure où :

- votre présence est indispensable,
- les garanties dommages de l'assurance de cette habitation sont applicables,
- les moyens de transport que vous aviez utilisés pour votre déplacement ne permettent pas de vous rendre sur les lieux du sinistre.

Pour exécuter notre prestation, le transport s'effectue en train première classe ou avion classe économique si le trajet est **supérieur à 5 heures**, ou par tout autre moyen de notre choix, à condition que le montant des frais ne dépasse pas les coûts qui auraient été engagés par les moyens ci-dessus définis.

En cas de transport aérien, la garantie est mise en œuvre **sous réserve de votre admission à bord de l'avion par la compagnie aérienne**.

Nous vous demandons de nous remettre les titres de transport non utilisés du fait de notre prestation.

2 - Aide à la recherche et prise en charge d'un hébergement provisoire en hôtel ou location

Si l'habitation, occupée au moment du sinistre GARANTI est rendue inhabitable et que les garanties de votre contrat d'assurance Habitation sont applicables, nous organisons et prenons en charge un hébergement pro-

visoire pour tous les bénéficiaires, avec votre aide et celle de notre correspondant.

Nous nous réservons cependant le droit de dépêcher sur place un représentant de la GMF pour apprécier la gravité du sinistre.

En cas d'incendie total ou de catastrophe technologique, notre prise en charge pour les frais d'hébergement est **d'une durée maximum de :**

- **15 nuits, à concurrence de 70 €**, par bénéficiaire et par nuit (petit déjeuner compris), **pour un sinistre dans votre résidence principale**,
- **2 nuits, à concurrence de 70 €**, par bénéficiaire et par nuit (petit déjeuner compris), **pour un sinistre dans votre résidence secondaire ou dans votre lieu de villégiature**.

Cette somme cumulée avec le nombre de bénéficiaires et le nombre de jours inhabitables peut se transformer en frais d'hébergement sous forme de location d'appartement si nous ne pouvons rien trouver de disponible sur place.

Dans tous les autres cas : dégâts des eaux, vol total, tempête, etc..., notre prise en charge pour les frais d'hébergement est **d'une durée maximum de :**

- **5 nuits, à concurrence de 70 €**, par bénéficiaire et par nuit (petit déjeuner compris), **pour un sinistre dans votre résidence principale**,
- **2 nuits, à concurrence de 70 €**, par bénéficiaire et par nuit (petit déjeuner compris), **pour un sinistre dans votre résidence secondaire ou dans votre lieu de villégiature**.

Cette somme cumulée avec le nombre de bénéficiaires et le nombre de jours inhabitables peut se transformer en frais d'hébergement sous forme de location d'appartement si nous ne pouvons rien trouver de disponible sur place.

3 - Nécessaire de première urgence

Si à la suite d'un sinistre GARANTI survenu dans l'habitation occupée au moment du sinistre (incendie, explosion, dégât des eaux, inondation, catastrophe naturelle, catastrophe technologique, tempête, vol ou vandalisme) **vos effets personnels sont intégralement détruits**, nous nous engageons à prendre en charge la constitution

d'un "nécessaire de première urgence", vous permettant de vaquer à vos occupations habituelles décevant pour un montant **maximum de 300 €** par bénéficiaire sans pouvoir excéder **1200 €** par événement.

Nous nous réservons le droit de vous demander de justifier de la destruction ou de la disparition totale de vos effets personnels.

4 - Garde des enfants et des ascendants lors d'un sinistre garanti dans votre résidence principale ou secondaire occupée par les bénéficiaires

Nous organisons et prenons en charge :

- la garde de vos enfants à charge **de moins de 16 ans pendant 48 heures** chez leur nourrice habituelle,

- **ou** le coût du transport de vos enfants et d'un accompagnateur chez des proches domiciliés en France métropolitaine (si vous y êtes domicilié) ou dans un département et région d'outre-mer (si vous y êtes domicilié),

- la garde des ascendants vivant sous votre toit, **pendant 48 heures**, si leur état le justifie,
- **ou** le coût du transport de ces ascendants chez des proches domiciliés en France métropolitaine (si vous y êtes domicilié) ou dans un département et région d'outre-mer (si vous y êtes domicilié).

5 - Garde des animaux lors d'un sinistre garanti dans votre résidence principale ou secondaire occupée par les bénéficiaires

Nous organisons et prenons en charge la garde de vos animaux familiers suivants : chiens et chats (à jour de leur vaccination), volatiles, poissons rouges, tortues d'aquarium,

lapins domestiques, cochons d'Inde, hamsters, cobayes, petites souris **dans la limite de 250 €**, sans pouvoir excéder le montant des frais réels.

6 - Réparations provisoires et gardiennage

En cas de sinistre GARANTI (vol, tentative de vol, dégâts des eaux, incendie, explosion, inondation, catastrophe naturelle, catastrophe technologique, tempête), **si les moyens de fermeture ne sont plus efficaces** (porte, fenêtre) nous organisons et prenons en charge les réparations provisoires nécessitées dans votre résidence principale ou secondaire pour un montant **maximum de 150 €**.

Si l'intervention du prestataire n'a pu, dans l'immédiat, régler le problème, nous prenons en charge les frais de gardiennage pour **une durée maximum de 24 heures**.

Notre garantie n'intervient pas en cas d'effraction :

- **des parties communes d'un immeuble,**
- **des locaux annexes (garage, cave,...) sans communication avec le local d'habitation.**

7 - Aide ménagère à la suite d'un sinistre dans votre résidence principale ou secondaire si vous l'occupez

Afin de vous aider à remettre rapidement en ordre votre résidence principale ou secondaire, à la suite d'un sinistre GARANTI donnant lieu à l'intervention d'un expert ou régleur GMF, nous recherchons et vous fournissons une aide ménagère.

La mise à disposition de cette aide ménagère ainsi que le nombre d'heures accordées seront déterminées, en accord avec l'intervenant GMF par les services techniques de Fidelia Assistance, **dans la limite de 18 heures réparties sur 4 jours consécutifs**.

••••• PRESTATIONS •••••

LIÉES AUX LOGEMENTS EN MAISON DE RETRAITE

 **1 - Retour d'urgence**

Si un sinistre survient dans votre logement en maison de retraite pendant votre absence, nous organisons et prenons en charge votre retour ou celui de toute autre personne désignée comme bénéficiaire dans la présente Convention vers ce logement.

Notre prestation est mise en œuvre dans la mesure où :

- votre présence est indispensable,
- les garanties dommages de l'assurance de cette habitation sont applicables,
- les moyens de transport initialement prévus ne peuvent être utilisés.

Pour exécuter notre prestation, le transport s'effectue en train première classe ou avion classe économique si le trajet est **supérieur à 5 heures**, ou par tout autre moyen de notre choix, à condition que le montant des frais ne dépasse pas les coûts qui auraient été engagés par les moyens ci-dessus définis.

En cas de transport aérien, la garantie est mise en œuvre **sous réserve de votre admission à bord de l'avion par la compagnie aérienne**.

Nous vous demandons de nous remettre les titres de transport non utilisés du fait de notre prestation.

 **2 - Frais de télévision**

À la suite de votre hospitalisation ou de celle de votre conjoint, en dehors de votre résidence en maison de retraite, nous vous remboursons, sur justificatifs, les frais de télé-

vision facturés par l'établissement lors du séjour hospitalier **dans la limite de 150 €** par hospitalisation, et dans la mesure où les frais facturés atteignent **au moins 7 €**.

 **3 - Garde des animaux**

À la suite d'un sinistre ou de votre hospitalisation, nous organisons et prenons en charge la garde de vos animaux familiers suivants : chiens et chats (à jour de leur vaccination), volatiles, poissons rouges, tortues

d'aquarium, lapins domestiques, cochons d'Inde, hamsters, cobayes, petites souris **dans la limite de 250 €** par événement, sans pouvoir excéder le montant des frais réels.

●●●●● PRESTATIONS ●●●●●

LIÉES AUX HABITATIONS DONNÉES EN LOCATION OU INOCCUPÉES, AUX CAVES, GARAGES, BOX, REMISES, HABITATIONS EN CONSTRUCTION

I - Retour d'urgence

En cas d'absence (voyage d'agrément, voyage d'affaires, etc...) **à plus de 100 km de votre résidence principale, et si un sinistre survient dans l'habitation donnée ou destinée à la location ou inoccupée, dans votre cave, dans votre garage, dans votre box, dans votre remise ou dans votre habitation en construction**, nous organisons et prenons en charge votre retour pour vous permettre de vous rendre sur le lieu du sinistre, ou le retour de toute autre personne désignée comme bénéficiaire dans la présente Convention.

Notre prestation est mise en œuvre dans la mesure où :

- votre présence est indispensable,
- les Garanties Incendie, Tempête, Catastrophe Naturelle ou Catastrophe

Technologique de l'assurance du risque concerné sont applicables,

- les moyens de transport initialement prévus ne peuvent être utilisés.

Pour exécuter notre prestation, le transport s'effectue en train première classe ou avion classe économique si le trajet est **supérieur à 5 heures**, ou par tout autre moyen de notre choix, à condition que le montant des frais ne dépasse pas les coûts qui auraient été engagés par les moyens ci-dessus définis.

En cas de transport aérien, la garantie est mise en œuvre **sous réserve de votre admission à bord de l'avion par la compagnie aérienne**.

Nous vous demandons de nous remettre les titres de transport non utilisés du fait de notre prestation.

••••• **TABLEAU DES PRESTATIONS ET DES PLAFONDS** •••••

PRESTATIONS	PLAFONDS T.T.C.
PRESTATIONS LIÉES AUX GARANTIES PERSONNELLES	
Retour d'urgence	Titre de transport*
Transmission des messages urgents	
PRESTATIONS LIÉES À LA RÉSIDENCE PRINCIPALE OU SECONDAIRE	
Retour d'urgence	Titre de transport*
Aide à la recherche et prise en charge d'un hébergement provisoire	<ul style="list-style-type: none"> - Prise en charge à concurrence de 70 € maximum par bénéficiaire et par jour - Incendie total ou catastrophe technologique : <ul style="list-style-type: none"> . 15 nuits pour votre résidence principale . 2 nuits pour votre résidence secondaire ou votre lieu de villégiature - Autres cas : 5 nuits pour votre résidence principale, 2 nuits pour votre résidence secondaire ou votre lieu de villégiature
Nécessaire de première urgence	300 € par bénéficiaire sans excéder 1 200 € par événement
Garde des enfants et des ascendants	Prise en charge d'une garde pendant 48 heures ou d'un titre de transport* vers un proche
Garde des animaux	Organisation et prise en charge pour un montant de 250 € maximum
Réparations provisoires et gardiennage	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation et prise en charge pour un montant de 150 € maximum - Gardiennage pendant 24 heures
Aide ménagère	Prise en charge de 18 heures réparties sur 4 jours consécutifs
PRESTATIONS LIÉES À LA RÉSIDENCE EN MAISON DE RETRAITE	
Retour d'urgence	Titre de transport*
Frais de télévison	150 € par hospitalisation
Garde des animaux	Organisation et prise en charge pour un montant de 250 € maximum
PRESTATIONS LIÉES AUX HABITATIONS DONNÉES EN LOCATION OU INOCCUPÉES, AUX CAVES, GARAGES, BOX, REMISES, HABITATIONS EN CONSTRUCTION	
Retour d'urgence	Titre de transport*

(*) Billet de train 1^{ère} classe ou billet d'avion classe économique si la durée du trajet est supérieure à 5 heures



**PRESTATIONS D'ASSISTANCE
"CONFORT +" OU OPTIONNELLES**

I - Canalisations extérieures

L'accès à cette prestation est réservé aux bénéficiaires du contrat Habitation assurant une maison individuelle en formule "Confort +" ou en formule "Confort" lorsque la Garantie optionnelle Canalisations Extérieures a été souscrite.

Cette prestation s'applique exclusivement à **l'adresse de l'habitation assurée** mentionnée sur les Conditions Particulières de votre contrat d'assurance.

■ Condition préalable de mise en œuvre de la prestation "canalisations extérieures"

La prestation ne peut être mise en œuvre qu'après application d'une franchise de **30 jours** à compter de la date de prise d'effet de la Garantie Canalisations Extérieures pour l'habitation assurée.

Cette **franchise de 30 jours** s'applique pour chaque habitation assurée.

■ Dans quelles circonstances mettre en œuvre la prestation "canalisations extérieures" ?

Nous intervenons **en cas de survenance d'un événement accidentel sur la canalisation extérieure d'alimentation d'eau** de votre habitation et de ses dépendances, située sur votre terrain privé et dont vous êtes responsable lorsqu'il résulte :

- d'une fuite ou rupture de la canalisation d'alimentation extérieure d'eau,
- d'une fuite sur le joint de parcours de la canalisation d'alimentation extérieure d'eau,
- d'une fuite sur le robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau.

Nous intervenons également en cas de survenance **d'un événement accidentel sur la canalisation extérieure d'évacuation des eaux usées** de votre habi-

tation et de ses dépendances, située sur votre terrain privé et dont vous êtes responsable lorsqu'il résulte :

- d'une fuite ou rupture de la canalisation extérieure d'évacuation des eaux usées,
- d'un engorgement de la canalisation extérieure d'évacuation des eaux usées et par extension, d'un engorgement au niveau du segment situé à l'intérieur de votre habitation.

En cas de fuite ou engorgement d'une canalisation de votre habitation et de ses dépendances, au niveau d'un segment situé sur un terrain faisant l'objet d'une servitude et dont l'entretien vous incombe, notre prestataire agréé ne pourra intervenir que si vous avez obtenu au préalable l'autorisation du propriétaire du terrain pour une intervention dans les conditions prévues par notre prestation.

Nous n'intervenons pas suite à un incident qui a pour origine :

- **le compteur d'eau et le réseau d'eau public,**
- **la canalisation d'alimentation d'eau sur laquelle porte une servitude publique ou qui dessert plusieurs habitations,**

- la canalisation publique d'évacuation des eaux usées,
- une fuite sur toute autre canalisation et notamment sur celle de la piscine,
- une fuite sur cuve, puits, réservoir d'eau de pluie, gouttière, installation d'arrosage automatique,
- le système d'assainissement individuel (épandage, fosse septique, bac de dégraissage), le puisard,
- la pompe et station de relevage des systèmes d'évacuation des eaux usées,
- tout événement survenu dans les 30 jours suivant la date de prise

d'effet de la garantie optionnelle pour l'habitation assurée.

La simple réception d'une facture d'eau anormalement élevée ne peut donner lieu à une intervention de notre part. Vous devez contacter d'abord votre distributeur d'eau.

■ Comment mettre en œuvre la prestation "canalisations extérieures" ?

Vous pouvez appeler notre plateforme téléphonique au :

0 800 00 12 13 Service & appel gratuits

**24 heures sur 24, 7 jours sur 7
et 365 jours par an.**



Nous organisons l'intervention **d'un prestataire agréé** pour effectuer la réparation. Cette réparation consiste en un rétablissement du fonctionnement normal de la canalisation en réparant ou remplaçant uniquement la section endommagée de la canalisation. **Elle ne consiste pas en une mise aux normes de la canalisation existante.** Le coût de la réparation et de la recherche de fuite peut être pris en charge par GMF Assurances ou La Sauvegarde **dans les conditions et limites** de la Garantie Canalisations Extérieures prévue par votre contrat d'assurance.

2 - Panne électroménager

L'accès à cette prestation est réservé aux bénéficiaires du contrat Habitation assurance une maison ou un appartement en formule "Confort +" ou en formule "Confort" lorsque la Garantie optionnelle Panne Électroménager a été souscrite.

Les appareils garantis sont les suivants, limitativement énumérés :

- réfrigérateur, congélateur,
- lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle,
- plaque de cuisson, hotte, four, cuisinière,
- téléviseur, lecteur, enregistreur ou projecteur vidéo, home cinéma, chaîne hi-fi, y compris leurs enceintes.

Ils sont garantis dès lors :

- qu'ils appartiennent aux bénéficiaires,
- qu'ils sont âgés **de moins de 5 ans** au jour de la panne,
- que leur valeur d'achat est **supérieure à 150 €**. Ce montant est susceptible d'être révisé, vous en serez avisé par votre avis d'échéance,

- > qu'ils ne sont pas couverts par la garantie du fabricant ou du distributeur, ou par une extension de garantie,
- > qu'ils sont situés à l'intérieur de l'habitation assurée, à l'adresse déclarée sur les Conditions Particulières de votre contrat d'assurance.

■ Dans quelles circonstances mettre en œuvre la prestation "panne électroménager" ?

Nous intervenons **en cas de panne** c'est-à-dire tout dysfonctionnement interne à l'appareil de nature électrique, électronique, mécanique, **au maximum 2 fois par année d'assurance**.

Vous devez d'abord contrôler que l'appareil est installé, mis en route et utilisé conformément aux instructions du constructeur.

Si tout est conforme, **vous pouvez alors appeler notre plate-forme téléphonique au :**

0 800 00 12 13 Service & appel gratuits

24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, en vous munissant de la facture d'achat de l'appareil en panne.

Nous organisons l'intervention d'un prestataire à votre domicile (hors jours fériés) sous réserve de votre disponibilité, aux **jours et horaires suivants : lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8 heures à 19 heures**.

Le prestataire établit le diagnostic de la panne : origine de la panne, réparation possible ou non, sur place ou non.

L'appareil n'est pas réparable :

- l'appareil n'est pas réparable techniquement : il n'y a plus de pièces de rechange,
- l'appareil est économiquement irréparable : le coût de la réparation (pièces et

main-d'œuvre) est supérieur à la valeur d'un appareil neuf de qualité et caractéristiques similaires.

Le prestataire procède au remontage de l'appareil et nous prenons en charge les frais de déplacement, de diagnostic et de remontage.

Le prestataire vous proposera un **appareil de remplacement neuf** de qualité et caractéristiques similaires. À la livraison de l'appareil, vous n'aurez à régler à ce prestataire que le montant de la franchise prévue par votre contrat (son montant actualisé figure sur votre dernier avis d'échéance annuel).

Vous avez le choix de nous demander que nous **procédions à votre indemnisation** sur la base de la **valeur de remplacement à neuf** de votre appareil, déduction faite de la franchise contractuelle.

L'appareil est réparable :

- la réparation est faite sur place soit immédiatement, soit lors d'une 2^{ème} visite du prestataire après obtention de la pièce nécessaire,
- si la réparation ne peut pas être faite sur place, l'appareil est emporté pour réparation en atelier, le prestataire vous indiquant la durée prévisible de la réparation. Il reprendra contact avec vous pour vous livrer l'appareil réparé.

Nous prenons en charge les frais de déplacement, de diagnostic, de réparations (pièces et main d'œuvre) **dans la limite de la valeur de remplacement à neuf de l'appareil**.

Prêt d'un appareil de remplacement :

Nous vous prêtons **gratuitement** un appareil de remplacement si le prestataire diagnostique que l'appareil ne pourra pas

être réparé et livré **dans les 5 jours** (hors jours fériés) suivant la première visite. Ce prêt concerne exclusivement les appareils suivants : réfrigérateur, congélateur, lave-linge, téléviseur. L'appareil de remplacement, **sous réserve de disponibilité des stocks**, vous sera livré (hors jours fériés) contre **remise d'un chèque de caution**.

Si le prêt n'est pas possible, nous vous indemnisons des dépenses engagées pour pallier le non fonctionnement de votre appareil (frais de pressing par exemple), **à concurrence de 10 €** par jour **dans la limite de 50 €**.

Ne sont pas garantis :

- **le matériel informatique, ses périphériques et accessoires,**
- **les appareils portables ou mobiles,**
- **les consoles de jeux,**
- **les accessoires tels que décodeurs, démodulateurs, antennes,**
- **les appareils de pilotage domotique non intégrés aux appareils garantis,**
- **les consommables et les pièces d'usure (lampe, fusible, batterie, câble, joint, filtre, courroie...),**
- **les appareils à usage professionnel,**
- **les appareils pris en location.**

Nous ne prenons pas en charge :

- **la panne survenue avant la prise d'effet de la garantie,**

- **les dommages relevant de la garantie légale des vices cachés,**
- **la panne résultant de l'intervention d'un élément extérieur à l'appareil (fuite d'eau par exemple).** Le dommage peut éventuellement être pris en charge au titre d'une autre garantie de votre contrat d'assurance Habitation,
- **le contenu des appareils.** Le contenu du réfrigérateur ou congélateur de la résidence principale peut éventuellement être pris en charge par une autre garantie de votre contrat d'assurance Habitation,
- **la panne affectant uniquement les accessoires (batteries, cordons, chargeurs, télécommande, cartes mémoires, casque...),**
- **les dommages résultant de l'usure de l'appareil ou d'un mauvais entretien,**
- **les simples rayures, éraflures ou défaut d'aspect, dès lors qu'ils ne rendent pas l'appareil impropre à son utilisation,**
- **la panne résultant d'une utilisation non-conforme aux prescriptions du fabricant,**
- **la panne résultant d'une modification de l'appareil ou d'une réparation de fortune,**
- **les conséquences d'acte intentionnel d'un tiers,**
- **les dommages qui ne peuvent pas être constatés par notre réparateur agréé.**



Les frais de déplacement du prestataire seront à votre charge si la demande d'intervention n'est pas justifiée ou si le dommage ne peut être constaté par le prestataire.

3 - Location/Échange

Cette prestation s'applique exclusivement à l'adresse de l'habitation assurée mentionnée sur les Conditions Particulières de votre contrat d'assurance, lorsque l'option Location/Échange a été souscrite pour ce bien. Elle doit être actionnée par le bénéficiaire du contrat Habitation, pour le compte de son locataire, hôte, occupant temporaires.

Si l'habitation occupée au moment d'un sinistre par des locataires ou hôtes temporaires, des occupants dans le cadre d'un échange occasionnel de domicile, est rendue inhabitable à la suite de ce sinistre garanti par votre contrat d'assurance Habitation (incendie total, explosion, dégât des eaux, vol total, tempête, catastrophes naturelles ou technologiques, attentats, inondation, dommages électriques, dommages relevant de la tous risques immobiliers), nous organisons et prenons en charge un hébergement provisoire, à proximité de l'habitation assurée, en hôtel ou en chambres d'hôtes pour vos locataires, hôtes ou occupants temporaires.

Nous nous réservons cependant le droit de vous demander un justificatif d'occupation

de votre logement et de dépêcher sur place un représentant de la GMF pour apprécier la gravité du sinistre.

Notre prise en charge est **d'une durée maximum de 2 nuits, dans la limite de 70 €** par locataire, hôte ou occupant temporaires et par nuit (petit-déjeuner compris).

Cette somme cumulée avec le nombre de locataires, hôtes ou occupants temporaires peut se transformer en frais d'hébergement sous forme de location d'appartement à la nuitée.

Nous n'intervenons pas en cas de dommages intentionnels commis par les locataires, hôtes ou occupants temporaires ou avec leur complicité.

4 - Déménagement

L'accès à cette prestation est réservé aux bénéficiaires du contrat Habitation lorsque la Garantie optionnelle Déménagement a été souscrite.

Les prestations décrites s'exercent **sans franchise kilométrique.**

Vous bénéficiez, à compter de la date de prise d'effet de la Garantie optionnelle Déménagement et pendant la durée précisée sur vos Conditions Particulières, des prestations suivantes :

Rapatriement médical

Après appel préalable et obligatoire à nos services à l'exception des interventions de premiers secours.

En cas d'accident corporel grave survenu au cours du déménagement, à l'un des bénéficiaires ainsi qu'à **toute aide bénévole.**

Aussitôt prévenus, nous organisons les contacts nécessaires entre notre équipe médicale, le médecin local, et éventuellement, le médecin traitant habituel.

Dès l'accord de notre service médical, nous organisons et prenons en charge le transport de la victime, selon la gravité du cas, par les moyens les plus adaptés :

- soit vers le centre hospitalier le plus proche de son domicile déclaré et/ou le plus adapté à son état,
- soit vers son domicile déclaré en France métropolitaine ou dans un département et région d'outre-mer.

Seules les exigences d'ordre médical permettent au médecin régulateur de l'Assistance GMF, après contact avec le médecin traitant sur place, de décider d'un rapatriement médical en arrêtant le choix du moyen de transport, de la date et du lieu d'hospitalisation.

Dans tous les cas, le rapatriement médical doit être précédé de l'accord de notre service médical.

En cas de transport aérien, la garantie est mise en œuvre **sous réserve de votre admission à bord de l'avion par la compagnie aérienne.**

Toutefois, notre service médical peut refuser votre rapatriement lorsqu'un transport aérien présente un danger pour vous-même et/ou pour un enfant.

Nous n'intervenons pas pour :

- **les lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le patient de continuer le déménagement,**
- **les transports de première urgence (transports primaires),**
- **le retour (rapatriement) des animaux domestiques.**

■ Rapatriement de corps

En cas de décès de l'un des bénéficiaires ou de l'aide bénévole consécutif à un accident survenu au cours du déménagement, nous organisons et prenons en charge :

- le transport du corps jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou dans le département et région d'outre-mer où il est domicilié,
- les frais funéraires et les frais de cercueil nécessaires au rapatriement **à concurrence de 520 €.**

Les frais d'inhumation et de cérémonie sont à la charge de la famille.

■ Nécessaire de première urgence

Si à la suite d'un sinistre survenu pendant le déménagement (incendie, explosion, accident de la circulation, vol total, catastrophe naturelle ou d'ordre technologique), à votre moyen de transport ou à tout transporteur professionnel (containers train, avion, bateau), vos effets personnels sont intégralement détruits ou volés, nous nous engageons à prendre en charge la constitution d'un "nécessaire de première urgence", vous permettant de vaquer à vos occupations habituelles déceimment pour un montant **maximum de 300 €** par bénéficiaire sans pouvoir excéder **1 200 €** par événement.

Nous nous réservons le droit de vous demander de justifier de la destruction ou de la disparition totale de vos effets personnels.

■ Aide à la recherche et prise en charge d'un hébergement provisoire en hôtel

Si à la suite d'un sinistre survenu pendant le déménagement (incendie, explosion, vol total, catastrophe naturelle ou d'ordre technologique, accident de la circulation, panne), au camion de déménagement ou

à tout transporteur professionnel (train, avion, bateau), vous ne pouvez emménager dans votre nouveau logement à la date prévue, nous organisons et prenons en charge pour vous, un hébergement provisoire pour tous les bénéficiaires, avec votre aide et celle de notre correspondant.

Nous nous réservons cependant le droit de dépêcher sur place un représentant de la GMF pour apprécier la gravité du sinistre.

Notre prise en charge est **d'une durée d'une nuit, à concurrence de 70 €**, par bénéficiaire (petit déjeuner compris).

■ Aide à la recherche et prise en charge de la garde des animaux familiers

Si en cas d'hébergement provisoire à la suite d'un sinistre GARANTI pendant le déménagement, vous ne pouvez garder

avec vous, vos animaux familiers, nous organisons et prenons en charge la garde de vos animaux familiers suivants : chiens et chats (à jour de leur vaccination), volatiles, poissons rouges, tortues d'aquarium, lapins domestiques, cochons d'Inde, hamsters, cobayes, petites souris pour **une durée de 24 heures** et **dans la limite de 250 €**, sans pouvoir excéder le montant des frais réels.

5 - Tableau des prestations et des plafonds

PRESTATIONS	PLAFONDS T.T.C.
PRESTATIONS "CONFORT +" OU OPTIONNELLES	
Canalisations extérieures	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de l'intervention - Franchise de 30 jours à compter de la date de prise d'effet de la garantie
Panne électroménager	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de l'intervention pour les appareils d'une valeur d'achat supérieure à 150 € et âgés de moins de 5 ans - Prise en charge : <ul style="list-style-type: none"> . des frais de déplacement, de diagnostic, de remontage . des réparations (pièces et main-d'œuvre) sans franchise ou du remplacement à neuf, déduction faite de la franchise contractuelle - Prêt d'un appareil de remplacement, ou à défaut, prise en charge des frais justifiés à concurrence de 10 € par jour dans la limite de 50 € - Intervention et prise en charge limitée à 2 fois par an
PRESTATION OPTIONNELLE LOCATION/ÉCHANGE	
Aide à la recherche et prise en charge d'un hébergement provisoire en hôtel ou en chambre d'hôtes	Organisation et prise en charge dans la limite de 2 nuits et de 70 € maximum par occupant et par nuit
PRESTATION OPTIONNELLE DÉMÉNAGEMENT	
Rapatriement médical	Organisation et prise en charge sans limitation de somme
Rapatriement de corps	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation et prise en charge du transport sans limitation de somme - Frais funéraires et de cercueil : 520 €
Nécessaire de première urgence	300 € par bénéficiaire sans excéder 1 200 € par événement
Aide à la recherche et prise en charge d'un hébergement provisoire en hôtel	Organisation et prise en charge à concurrence d'une nuit et de 70 € maximum par bénéficiaire
Aide à la recherche et prise en charge de la garde des animaux familiers	Organisation et prise en charge pour une durée de 24 heures pour un montant de 250 € maximum



**PRESTATIONS
D'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE**

Quels sont les événements donnant droit aux prestations “d’accompagnement psychologique” ?

Nous intervenons lorsque vous êtes victime d'un **traumatisme psychologique** provoqué par un **sinistre GARANTI par votre contrat d'assurance Habitation** :

- des dommages corporels causés à un tiers pour lesquels votre responsabilité civile personnelle ou familiale est recherchée,
- une agression, un attentat ou un acte de terrorisme dont vous avez été victime,
- un sinistre dans l'habitation rendant inhabitable votre résidence principale ou secondaire assurée par le contrat et occupée au moment du sinistre.

1 - Accueil psychologique

Nous mettons à votre disposition par un entretien téléphonique, une équipe de psychologues assistants destinés à vous apporter un soutien moral.

2 - Consultation psychologique

À l'issue de l'entretien téléphonique, si le psychologue assistant en pressent la nécessité, vous êtes orienté vers l'un de nos psychologues cliniciens, pour une consultation

par téléphone **d'une durée moyenne de 45 minutes.**

Nous prenons en charge le coût de cette consultation ainsi que les frais de téléphone.

3 - Suivi psychologique

À la suite de cette première consultation et selon le diagnostic établi, vous pouvez bénéficier de **3 nouvelles consultations maximum** effectuées soit par téléphone auprès du même psychologue clinicien, soit au cabinet de l'un de nos psychologues cliniciens agréés proche de votre domicile ou, sur votre demande, auprès du psychologue de votre choix.

Nous prenons en charge le coût des consultations.

Dans le cas d'un suivi chez un psychologue de votre choix, nous vous remboursons

sur justificatifs, **3 consultations maximum dans la limite de 52 €** par consultation.

Dans tous les cas, les frais de transport pour vous rendre chez le psychologue restent à votre charge.

Les prestations “consultation psychologique” et “suivi psychologique”, sont limitées à 2 événements traumatisants par bénéficiaire et par année d'assurance.

Pour chacune de ces prestations, notre garantie n'intervient pas :

- pour un événement accidentel antérieur à 6 mois à la demande d'assistance,
- pour un suivi psychologique alors que vous êtes déjà en traitement auprès

- d'un psychiatre ou d'un psychologue,
- dans le cas d'une décompensation psychique grave nécessitant une hospitalisation en milieu spécialisé.

4 - Tableau des prestations et des plafonds

PRESTATIONS	PLAFONDS T.T.C.
Accueil psychologique	Mise à disposition d'un psychologue assistant
Consultation psychologique	- Prise en charge de la consultation et de la communication téléphonique - 2 événements traumatisants par bénéficiaire et par année d'assurance
Suivi psychologique	- Prise en charge de 3 consultations maximum, dans la limite de 52 € par consultation si psychologue de votre choix - 2 événements traumatisants par bénéficiaire et par année d'assurance



**PRESTATIONS
D'ACCOMPAGNEMENT DANS LA VIE QUOTIDIENNE**

1 - Renseignements vie familiale et pratique

Du lundi au vendredi de 9h à 19h sauf les jours fériés, sur simple appel téléphonique, nous vous mettons en relation avec un chargé d'assistance pour rechercher et vous communiquer l'information utile, à caractère documentaire, qui permette d'orienter vos démarches dans les domaines suivants :

- formalités administratives,
- services d'urgence,
- questions sociales,
- scolarité,
- tourisme,
- loisirs,
- animaux.

2 - Services À la Personne

L'accès à ces prestations est réservé aux bénéficiaires d'un contrat Habitation assurant une résidence principale ou secondaire.

Les services proposés sont des services d'aide à la personne qui s'effectuent **à l'adresse de l'habitation assurée** mentionnée sur les Conditions Particulières de votre contrat d'assurance.

Les services à la personne à votre disposition

Les services proposés s'inscrivent directement dans le cadre du plan "Borloo" de développement des services à la personne (loi du 26 juillet 2005).

Afin de répondre à vos besoins en matière de services à la personne, **indépendamment de tout sinistre**, nous nous engageons à rechercher et à vous mettre en relation avec un de nos prestataires agréés, dans le cadre des activités suivantes :

- l'entretien du domicile et les travaux ménagers (ménage, repassage),
- les petits travaux de jardinage,
- le petit bricolage "homme toute main",
- la maintenance, l'entretien et la vigilance temporaires du domicile,
- la garde d'enfant à domicile,

- le soutien scolaire et les cours à domicile,
- la garde-malade à domicile, **à l'exclusion des soins**,
- la livraison de course à domicile,
- la livraison de repas à domicile,
- la préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions,
- l'assistance administrative à domicile,
- l'assistance informatique et internet à domicile.

Cette mise en relation ne donne lieu à la perception d'aucun frais et vous avez droit à la commande d'un nombre illimité de prestations.

■ Des prestataires de qualité

Les prestataires avec lesquels nous vous mettons en relation sont sélectionnés sur la base d'un cahier des charges incluant notamment des exigences de qualité dans leur domaine de compétence.

Seuls sont "agrés" par nos soins, les prestataires qui ont répondu à ces exigences et nous procédons à un contrôle continu de notre réseau de prestataires.

S'il s'avère que vous êtes mécontent du service rendu par le prestataire, nous vous invitons à reprendre contact avec notre plate-forme téléphonique au

0 800 00 12 13 Service & appel gratuits

pour exprimer ce mécontentement.

Nous nous engageons à effectuer un changement de prestataire si la prestation est en cours de réalisation.

■ Mode d'emploi des prestations

Vous appelez notre plate-forme téléphonique au :

0 800 00 12 13 Service & appel gratuits

de 8h à 20h45 du lundi au vendredi, de 8h à 19h le week-end et jours fériés.

Un conseiller répond à vos questions puis analyse vos besoins afin de vous proposer le prestataire qu'il vous faut.

Le conseiller vous précise pour chaque prestation : ses conditions de mise en œuvre (jours d'intervention, horaires d'intervention, durée minimum, matériel à fournir...), son tarif, étant entendu que

si la mise en relation avec le prestataire ne donne lieu à la perception d'aucun frais, le coût de la prestation commandée est à votre charge.

Si vous êtes intéressé par une commande de prestation, vous êtes mis en relation avec le prestataire retenu sous forme de **conversation à 3** (ou en cas d'indisponibilité, vous êtes contacté dans la demi-journée par ce prestataire).

La prestation effectuée, **vous réglez directement le prestataire** au moyen, si vous le désirez, du **Chèque Emploi Service Universel (CESU)**.

Les prestations "Services À la Personne" ouvrent droit à une **réduction d'impôt sur le revenu dans les limites et conditions prévues par les dispositions de la loi de finance en vigueur ; une attestation fiscale**, servant à compléter votre déclaration de revenu et à justifier de la réduction d'impôt, vous est systématiquement envoyée par le ou les prestataires mandatés.

S'agissant d'une prise de commande par téléphone, vous disposez **d'un délai de 7 jours francs** à compter de l'acceptation de l'offre pour exercer **votre droit de rétractation** sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités (art. L 121-20 du Code de la Consommation) ; **toutefois, ce droit de rétractation ne pourra être exercé dans le cas où l'exécution de la prestation de service a déjà commencé, avec votre accord, avant la fin du délai évoqué ci-dessus.**

3 - Service tout corps de métiers

L'accès à cette prestation est réservé aux bénéficiaires d'un contrat Habitation assurant une résidence principale ou secondaire.

Si vous envisagez de faire des travaux à **l'adresse de l'habitation assurée** mentionnée sur les Conditions Particulières de votre contrat, nous vous mettons en relation avec des professionnels compétents de notre réseau agréé : plombier, électricien, chauffagiste, serrurier, menuisier, vitrier, maçon, couvreur.

Le prestataire prendra contact avec vous **dans les 48 heures** ouvrées suivant votre appel.

Le coût des travaux reste à votre charge.

Si vous devez faire procéder au diagnostic

immobilier obligatoire dans le but de vendre ou mettre en location l'habitation assurée ou si vous souhaitez obtenir un diagnostic de performance énergétique de l'habitation assurée avant d'envisager des travaux d'économie d'énergie, nous vous mettons en relation avec des diagnostiqueurs qualifiés.

Le coût du diagnostic reste à votre charge.

Vous pouvez appeler notre plate-forme téléphonique au :

0 800 00 12 13  **Service & appel gratuits**

de 8h à 20h45 du lundi au vendredi, de 8h à 19h le week-end et jours fériés.

4 - Avis technique sur devis de travaux d'économie d'énergie

L'accès à cette prestation est réservé aux bénéficiaires d'un contrat Habitation assurant une résidence principale ou secondaire.

Si pour réaliser des travaux d'économie d'énergie à **l'adresse de l'habitation assurée** mentionnée sur les Conditions Particulières de votre contrat (travaux d'isolation, changement de mode de chauffage...), vous avez fait appel à un artisan de votre choix et que vous souhaitez obtenir un avis technique sur le devis qu'il vous a communiqué, nous soumettrons

ce devis à l'un de nos spécialistes, à réception de la copie que vous nous aurez fait parvenir.

Si notre spécialiste l'estime nécessaire, nous vous mettrons en relation avec un prestataire de notre réseau pour faire procéder à un devis contradictoire.

5 - Tableau des prestations

PRESTATIONS	NATURE DES PRESTATIONS
Renseignements vie familiale et pratique	Conseils
Services À la Personne	- Mise en relation sans perception de frais - Nombre illimité de prestations
Service tout corps de métiers	- Mise en relation sans perception de frais
Avis technique sur devis	Conseils



**PRESTATIONS OPTIONNELLES D'ASSISTANCE
AUX PERSONNES EN DÉPLACEMENT**

Ces prestations s'appliquent à l'occasion de tous déplacements et séjours d'ordre privés, après appel préalable et obligatoire à nos services à l'exception des interventions de premiers secours.

1 - Franchise kilométrique

Ces prestations s'appliquent avec **une franchise de 50 km** du domicile déclaré au contrat d'assurance par le souscripteur.

La notion de franchise ne s'applique pas lors du franchissement des frontières.

2 - Définitions

Accident grave : atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, constatée par un docteur en médecine et interdisant tout déplacement par ses propres moyens et comportant un traitement intensif avec en général hospitalisation pour soins.

Maladie grave : altération brutale de l'état de santé, constatée par un docteur en médecine, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre, et comportant un pronostic réservé ou une évolution longue nécessitant un traitement médical intensif avec, en général, hospitalisation pour bilan et soins.

3 - Rapatriement médical

En cas de maladie grave ou d'accident grave en France métropolitaine, dans les départements et régions d'outre-mer ou à l'étranger :

Aussitôt prévenus, nous organisons les contacts nécessaires entre notre équipe médicale, le médecin local, et éventuellement, le médecin traitant habituel. Dès l'accord de notre service médical, nous organisons et prenons en charge votre transport, selon la gravité du cas, par les moyens les plus adaptés :

- soit vers le centre hospitalier le plus proche de votre domicile et/ou le plus adapté à votre état,
- soit vers votre domicile déclaré.

Seules les exigences d'ordre médical permettent au médecin régulateur de l'Assistance GMF, après contact avec le médecin traitant sur place, de décider d'un rapatriement médical en arrêtant le choix du moyen de transport, de la date et du lieu d'hospitalisation.

Dans tous les cas, le rapatriement médical doit être précédé de l'accord de notre service médical.

En cas de transport aérien, la garantie est mise en œuvre **sous réserve de votre admission à bord de l'avion par la compagnie aérienne.**

Toutefois, notre service médical peut refuser votre rapatriement lorsqu'un transport aérien présente un danger pour vous-même et/ou pour un enfant.

Nous n'intervenons pas pour :

- **les rechutes de maladies antérieurement constituées et comportant un risque d'aggravation brutale,**
- **les convalescences et affections en cours de traitement et non encore consolidées,**
- **les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui**

n'empêchent pas le patient de poursuivre son séjour,

- **les transports de première urgence (transports primaires),**
- **le rapatriement des animaux domestiques,** sauf si les conditions et les moyens de transports prévus médicalement le permettent.

4 - Retour des personnes accompagnantes

En cas de rapatriement médical, nous organisons simultanément, et dans la mesure du possible, le retour de votre conjoint, de vos enfants mineurs ou d'une personne qui vous accompagne au cours de votre voyage, si sa présence est jugée indispensable à vos côtés par notre équipe médicale.

En cas de transport aérien, la garantie est mise en œuvre **sous réserve de son admission à bord de l'avion par la compagnie aérienne.**

Toutefois, notre service médical peut refuser ce retour lorsque le transport aérien présente un danger pour la personne accompagnante et/ou pour un enfant.

5 - Présence familiale en cas d'hospitalisation prolongée

Si vous êtes seul et si vous devez être hospitalisé **plus de 10 jours (3 jours pour un enfant de moins de 15 ans)**, quel que soit le pays dans lequel vous séjournerez et que le rapatriement médical ne peut s'effectuer avant, du fait de la gravité de votre état, nous organisons, à nos frais, le déplacement pour se rendre auprès de vous, aller/retour en train première classe ou en avion de ligne classe économique (si la durée du trajet par train est **supérieure à 5 heures**), d'un membre de votre famille ou d'un proche résidant :

- en France métropolitaine si vous y êtes domicilié,
- ou dans votre département et région d'outre-mer si vous y êtes domicilié.

En cas de transport aérien, la garantie est mise en œuvre **sous réserve de son admission à bord de l'avion par la compagnie aérienne.**

Nous prenons en charge ses frais de séjour **dans la limite de 77 €** par jour **pendant 4 jours maximum.**

6 - Rapatriement de corps

En cas de décès d'un bénéficiaire, nous organisons et prenons en charge :

- le transport du corps et les frais funéraires nécessaires au rapatriement jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou dans un département et région d'outre-mer si vous y êtes domicilié,
- les frais de cercueil utilisé pour le transport du corps **dans la limite de 520 €**,
- le retour des membres de la famille participant au voyage par train première classe ou avion de ligne classe économique (si la durée du trajet par train est **supérieure à 5 heures**), si les moyens originaux de transport ne peuvent être utilisés.

Les frais d'inhumation et de cérémonie sont à la charge de la famille.

Si vous êtes domicilié en France métropolitaine :

à l'étranger ou dans les départements et régions d'outre-mer, si la présence sur place d'un membre de la famille du défunt s'avère indispensable pour effectuer les formalités de rapatriement de corps, nous mettons à sa

disposition un titre de transport aller/retour en train première classe ou en avion de ligne classe économique (si la durée du trajet par train est **supérieure à 5 heures**).

Si vous êtes domicilié dans les départements et régions d'outre-mer :

à l'étranger, en France métropolitaine ou dans un département et région d'outre-mer différent de celui de votre domicile,

si la présence sur place d'un membre de la famille du défunt s'avère indispensable pour effectuer les formalités de rapatriement de corps, nous mettons à sa disposition un titre de transport aller/retour en train première classe ou en avion de ligne classe économique (si la durée du trajet par train est **supérieure à 5 heures**).

En cas de transport aérien, la garantie est mise en œuvre **sous réserve de l'admission à bord de l'avion par la compagnie aérienne**.

Nous n'intervenons pas si le décès intervient lors d'un déplacement motivé pour des raisons médicales.

7 - Retour anticipé de l'étranger ou des départements et régions d'outre-mer

Si vous êtes domicilié en France métropolitaine et que vous devez interrompre votre séjour à l'étranger ou dans les départements et régions d'outre-mer, à la suite du décès de votre conjoint ou partenaire pacsé ou concubin ou de l'un de vos ascendants ou descendants au premier degré, nous mettons à votre disposition un titre de transport aller/retour ou deux allers simples pour vous permettre

de rejoindre votre domicile déclaré ou le lieu des obsèques en France métropolitaine.

Si vous êtes domicilié dans les départements et régions d'outre-mer et que vous devez interrompre votre séjour à l'étranger, en France métropolitaine ou dans un département et région d'outre-mer différent de celui de votre domicile, à la suite du décès de votre conjoint ou partenaire pacsé ou

concubin ou de l'un de vos ascendants ou descendants au premier degré, nous mettons à votre disposition un titre de transport aller/retour ou deux allers simples pour vous permettre de rejoindre votre domicile déclaré ou le lieu des obsèques dans votre département et région d'outre-mer.

En cas de transport aérien, la garantie est mise en œuvre **sous réserve de votre admission à bord de l'avion par la compagnie aérienne.**

8 - Frais de traîneau

En cas d'accident sur piste balisée, nous prenons en charge les frais de descente en traîneau.

Nous ne prenons pas en charge les frais d'ambulance du transport primaire.

9 - Frais d'hélicoptère suite à accident sur piste de ski

Lorsque les services des pistes ne peuvent atteindre par traîneau le lieu de l'accident, les frais d'hélicoptère sont pris en charge à

concurrence de 3 050 €.

Nous ne prenons pas en charge le remboursement des frais de recherche.

10 - Remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation engagés à l'étranger

À la suite d'une maladie ou d'un accident survenu à l'étranger, nous vous remboursons la différence entre vos frais réels et les remboursements de la Sécurité Sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance, à **concurrence de 8 000 €.**

Une franchise de 30 € est appliquée par assuré et par événement.

Cette prestation couvre :

- les frais médicaux,
- les premiers frais dentaires d'urgence, à **concurrence de 150 €**,
- les frais chirurgicaux,
- les frais d'hospitalisation,
- les frais pharmaceutiques prescrits par un médecin,

➤ les frais de déplacements locaux (ambulance ou véhicule sanitaire) prescrits par un médecin.

En aucun cas, vous ne pourrez percevoir une indemnité supérieure à vos débours.

Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ou le jour de votre retour en France métropolitaine ou dans votre département et région d'outre-mer si vous y êtes domicilié.

Dans tous les cas, vous devez nous aviser par écrit **dans les 10 jours** où vous avez eu connaissance du sinistre.

Le non respect de ce délai, sauf cas fortuit ou de force majeure, **entraîne la perte du droit à obtenir une indemnisation**, si nous prouvons que ce retard nous a causé un préjudice.

Nous ne prenons pas en charge :

- **les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements et régions d'outre-mer,**
- **les frais médicaux, chirurgicaux générés**

par des maladies antérieures au jour du départ ou par des accidents non encore consolidés,

- **le remboursement des frais dentaires**, à l'exception des premiers frais d'urgence,
- **le remboursement des frais de prothèse, d'appareillage, d'optique, de cure thermale sous toutes ses formes, de vaccination ou de contraception.**

II - Avance des frais médicaux et d'hospitalisation engagés à l'étranger

Si, sur place, vous ne pouvez pas régler vos frais médicaux et d'hospitalisation, nous vous en faisons l'avance, **à concurrence de 8000 €**, contre une reconnaissance de dette.

À votre retour, vous demandez le remboursement de ces frais aux organismes sociaux et/ou à tout organisme de prévoyance et vous nous remboursez.

12 - Avance de fonds à l'étranger

En cas de vol, de perte d'argent ou de carte de crédit, nous vous faisons une avance, sur place **à concurrence de 800 €**, contre re-

connaissance de dette par laquelle vous vous engagez à nous restituer le montant à votre retour.

13 - Avance de caution pénale à l'étranger

Nous vous faisons l'avance, **à concurrence de 7700 €**, de la caution pénale exigée pour **garantir votre mise en liberté provisoire et votre comparution personnelle** en tant que conducteur d'un véhicule assuré impliqué dans un accident.

Nous vous demandons de signer une reconnaissance de dette en notre faveur, par laquelle vous vous engagez à nous restituer

le montant de cette caution **dans un délai de 30 jours** à compter de la date à laquelle vous aurez été informé d'une décision définitive de retenue prise par les autorités judiciaires compétentes.

Dans le cas où la caution pénale vous est remboursée par les autorités du pays, elle doit nous être restituée aussitôt.

14 - Tableau des prestations et des plafonds

PRESTATIONS	PLAFONDS T.T.C.
Rapatriement médical	Organisation et prise en charge sans limitation de somme
Retour des personnes accompagnantes	Titre de transport*
Présence familiale en cas d'hospitalisation prolongée de plus de 10 jours (3 jours pour un enfant de moins de 15 ans)	- Titre de transport aller/retour* pour un membre de la famille ou un proche - Frais d'hôtel : 77 €/jour, 4 jours maximum
Rapatriement de corps	- Organisation et prise en charge du transport du corps sans limitation de somme - Frais de cercueil : 520 € - Présence sur place : titre de transport aller/retour* pour un membre de la famille ou un proche
Retour anticipé de l'étranger ou des DROM	Titre de transport aller/retour* ou 2 allers simples*
Frais de traîneau	Frais réels
Frais d'hélicoptère suite à accident sur piste de ski	3 050 €
Remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation engagés à l'étranger	8 000 € dont premiers frais dentaires d'urgence : 150 € Franchise : 30 €/assuré et par événement
Avance des frais médicaux et d'hospitalisation engagés à l'étranger	8 000 €
Avance de caution pénale à l'étranger	7 700 €
Avance de fonds à l'étranger	800 €

* Billet de train 1^{ère} classe ou billet d'avion classe économique si la durée du trajet est supérieure à 5 heures

15 - Exclusions relatives à l'assistance aux personnes en déplacement

Vous n'êtes pas assuré si vos blessures sont causées par :

- des guerres civiles ou étrangères, émeutes, mouvements populaires, représailles, restrictions à la libre circulation, grèves, explosions,
- des dégagements de chaleur ou irradiation provenant de la transmutation ou de la désintégration d'un noyau d'atome, de radioactivité ou autres cas de force majeure empêchant l'intervention de nos services,
- des accidents résultant de la pratique des sports suivants : alpinisme de haute montagne, bobsleigh, hockey sur glace, sports aériens, sports de combat, skeleton, spéléologie, sports mécaniques (auto, moto, tout véhicule à moteur terrestre ou non),
- des accidents résultant de la participation à toute compétition, match, concours et leurs essais préparatoires,
- des faits résultant du trafic de stupéfiants ou de drogues, ainsi que de votre participation à des manifestations politiques,
- l'utilisation d'engins de guerre et armes à feu, sauf celles qui sont utilisées pour la chasse.

Nous ne garantissons pas les conséquences :

- des maladies des enfants nouvellement adoptés, lorsqu'ils se trouvent encore dans leur pays d'origine.

Nous ne prenons pas en charge :

- le remboursement des frais de recherche et d'assistance en mer et dans le désert,
- le remboursement des frais de recherche en montagne.

Lorsque vous aurez bénéficié d'un rapatriement, nous nous réservons le droit de vous réclamer, ainsi qu'à toute personne en ayant bénéficié, les éventuels titres de transport non utilisés du fait de la prestation d'assistance.



EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Nous ne garantissons pas les conséquences de votre part :

- des fautes intentionnelles ou dolosives, conformément à l'article L 113-I du Code des assurances,
- d'un acte commis dans l'intention de mettre en œuvre les prestations du contrat,
- de la commission de façon volontaire d'un crime ou délit au regard de la législation en vigueur dans le pays de l'événement,
- d'un suicide ou tentative de suicide,
- de votre participation à un défi, un pari, une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- de l'usage abusif d'alcool (ivresse, alcoolisme),
- de la prise volontaire de drogues, de stupéfiants ou d'un médicament non prescrit par un médecin,

Nous ne prenons pas en charge :

- les dommages survenus lorsque vous vous trouvez sous la responsabilité de l'autorité militaire,
- les consultations juridiques de quelque ordre que ce soit,
- le remboursement des droits de douane, des droits de péage,
- les frais de restauration, boisson, de téléphone et extras en cas de prise en charge d'un hébergement provisoire,
- le rapatriement d'objets encombrants et du mobilier.

Nous n'intervenons pas en cas de déplacements excédant 90 jours consécutifs.

En cas de guerres civiles ou étrangères, émeutes ou mouvements populaires, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, piraterie, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques et intensité anormale d'un agent naturel, nous mettons en œuvre tous les moyens possibles, mais nous ne pouvons être tenus pour responsables, si nous ne pouvons intervenir et fournir nos prestations d'assistance.

Dans les zones épidémiques, ne peuvent donner lieu à intervention :

- **les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine,**
- **les états pathologiques résultant :**
 - **d'une maladie infectieuse contagieuse ou de l'exposition à des agents biologiques infectants,**
 - **d'une exposition à des substances chimiques type gaz de combat, incapacitants neurotoxiques (etc.) ou à effets toxiques rémanents,**
 - **d'une contamination par radio nucléides.**

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux services de secours publics, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage, ou qui n'ont pas été organisées par nos services, ne donnent droit a posteriori à aucun remboursement ni indemnité compensatrice.

En l'absence de justificatifs originaux, nous ne pourrions effectuer de remboursement.



AM-GMF - Société d'assurance mutuelle - Entreprise régie par le Code des assurances - 775 691 140 R.C.S. Nanterre - APE 6512Z - Siège social : 148, rue Anatole France 92597 Levallois-Perret cedex - Adresse postale : 45930 Orléans cedex 9 - GMF ASSURANCES - Société anonyme d'assurance au capital de 181 385 440 euros entièrement versé - Entreprise régie par le Code des assurances - 398 972 901 R.C.S. Nanterre - APE 6512Z - Siège social : 148, rue Anatole France 92597 Levallois-Perret cedex - Adresse postale : 45930 Orléans cedex 9 - LA SAUVEGARDE - Société anonyme d'assurance au capital de 38 313 200 euros entièrement versé - Entreprise régie par le Code des assurances - 612 007 674 R.C.S. Nanterre - APE 6512Z - Siège social : 148, rue Anatole France 92597 Levallois-Perret cedex - Adresse postale : 45930 Orléans cedex 9