

NOTICE D'INFORMATION

NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT D'ASSISTANCE HABITATION N°6178

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

MUTUAIDE ASSISTANCE

8-14, avenue des Frères Lumière 94368 BRY SUR MARNE CEDEX

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- **par téléphone de France : 01.55.98.51.38**
(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- **par téléphone de l'étranger : 33.1.55.98.51.38 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international**
(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- **par télécopie : 01. 45.16.63.92**
- **par e-mail : assistance.mrh@mutuaide.fr**

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le numéro de votre contrat,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.

TABLEAU DES GARANTIES

ASSISTANCE HABITATION	
GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND
<ul style="list-style-type: none"> - Assistance aux biens : réparations d'urgence (A) <ul style="list-style-type: none"> - Fuite de gaz sur installation intérieure - Panne d'électricité sur installation intérieure - Panne affectant les systèmes individuels de chaudière, de chauffe-eau et de ballon d'eau chaude - Plomberie (fuite ou engorgement sur l'installation intérieure) - Problème de serrurerie (perte, vol, bris des clés de la location) - Vitrerie (bris de glace) - Panne matériel électroménager (plaque de cuisson, four, hotte aspirante, lave-vaisselle, lave-linge, sèche-linge, réfrigérateur, congélateur et télévision) - Assistance travaux : mise en relation (B) <ul style="list-style-type: none"> o Mise en relation avec notre réseau de prestataires professionnels 	<p>600 € maximum par sinistre correspondant au déplacement, à la main d'œuvre, aux mesures conservatoires et pièces éventuelles (A)</p>

ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION**Nous, l'Assureur**

MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ – Entreprise régie par le Code des Assurances. Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086

Administrateur de Biens :

L'administrateur de Biens, titulaire de la carte professionnelle, agissant pour le compte des propriétaires-bailleurs leur ayant délégué la gestion de leurs biens par un mandat de gérance.

Bénéficiaires :

Sont considérées comme Bénéficiaires les personnes suivantes, désignées ci-après par le terme « vous » :

- ✓ l'Assuré, souscripteur du contrat d'assurance,
- ✓ son conjoint non séparé de corps ou de fait,
- ✓ ses descendants fiscalement à charge et vivant sous le même toit de façon permanente, à l'exclusion des locataires et des personnes majeures exerçant une activité professionnelle.

Chaudière :

Désigne une chaudière à gaz ou électrique, au sol ou murale, à usage domestique, située dans le Logement et accessible, dont la puissance est inférieure à 70 KW, justifiant d'un certificat de conformité.

Définition de l'assistance habitation :

L'assistance habitation comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre à votre domicile suite à un dommage causé à l'habitation à usage privé du bénéficiaire, la rendant impropre à sa destination, suite à un événement garanti.

Domicile :

Le lieu de résidence principale ou secondaire déclaré par l'Assuré lors de la souscription du contrat d'assurance. Ce domicile doit se situer en France métropolitaine ou dans les Principautés d'Andorre et de Monaco.

Engorgement :

Obstruction totale de l'évacuation des eaux usées dans l'installation de plomberie intérieure présentant à court terme des risques évidents pour le Logement garanti.

Événements garantis :

Incendie, dégât des eaux, bris de glaces, catastrophe naturelle, effraction ou tentative d'effraction, vol ou perte des clés de l'habitation, vol ou tout autre dommage faisant l'objet d'une garantie souscrite dans votre contrat d'Assurance Habitation.

Exécution des prestations :

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les Bénéficiaires ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

Fuite d'eau :

Ecoulement d'eau à débit constant sauf goutte à goutte sur l'installation de plomberie intérieure, présentant à court terme des risques évidents pour le Logement garanti.

Une facture d'eau anormalement élevée ou un compteur d'eau qui tourne lorsque tous les robinets sont fermés ne peuvent être considérés comme étant la preuve d'une Fuite d'eau.

Est également considéré comme Fuite d'eau, un écoulement d'eau dans le Logement provenant d'un Logement mitoyen, d'un Logement de niveau plus élevé ou des Parties communes.

Fuite de gaz :

Echappement de gaz d'origine accidentelle sur l'installation de gaz intérieure présentant à court terme des risques pour le Logement. Une facture de gaz anormalement élevée ne peut pas être considérée comme la preuve d'une Fuite de gaz.

Installation de plomberie intérieure :

Installation individuelle privative de plomberie située dans le Logement et destiné à un usage privé. Le point limite de l'installation individuelle privative de plomberie du Logement est assuré se situe à partir et en aval du robinet d'arrêt général intérieur ou, dans le cas des maisons individuelles n'en étant pas équipées, à partir de la pénétration de la canalisation dans le mur de façade de la maison ou de la sortie du plancher.

Logement :

Désigne la Location meublée située en France, occupée par un locataire pendant une période n'excédant pas une année.

Panne de Chaudière/Chauffe-eau ou Ballon d'eau chaude :

Désigne un incident technique subit par la Chaudière/le Chauffe-eau ou le Ballon d'eau chaude, provenant d'une cause extérieure à ce dernier, et imprévisible, provoquant l'interruption du fonctionnement de la Chaudière/du Chauffe-eau ou du Ballon d'eau chaude ou son fonctionnement non sécurisé selon les recommandations du fabricant.

Panne d'électricité :

Dysfonctionnement survenu sur l'installation électrique intérieure du Logement provoquant une interruption totale de fourniture en électricité ou une interruption partielle, dès lors que le dysfonctionnement survient dans la cuisine, la salle de bain ou les WC du Logement.

Installation électrique intérieure :

Installation individuelle privative d'électricité située dans le Logement et destinée à un usage privé. Le point limite de l'installation individuelle privative d'électricité du Logement est assuré se situe à l'aval du branchement, aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office.

Panne matériel électroménager :

Il s'agit exclusivement du dysfonctionnement d'un des appareils suivants : la plaque de cuisson, le four, la hotte aspirante, le lave-vaisselle, le lave-linge, le sèche-linge, le réfrigérateur, le congélateur ou la télévision.

Maximum par événement :

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et assurés aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'assureur est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

Nous organisons :

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

Nous prenons en charge :

Nous finançons la prestation.

Nullité :

Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

Proche :

Toute personne désignée par vous et résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre ou de Monaco.

Sinistre de vitrerie :

Par Sinistre de vitrerie, on entend le bris accidentel d'une fenêtre, d'une baie vitrée, d'une porte vitrée à l'intérieur du Logement.

Sinistre de serrurerie :

Par Sinistre de serrurerie, on entend l'impossibilité d'accès au Logement ou l'impossibilité de fermer la porte d'accès au Logement en cas de perte, vol, bris des clés du Logement, clés restées à l'intérieur ou de dysfonctionnement de la serrure

Sinistre au Logement :

- Par Sinistre au Logement, on entend :
- Une Fuite de gaz survenu sur l'installation intérieure,
- Une Panne d'électricité survenue sur l'installation intérieure,
- Une Fuite d'eau, engorgement survenu sur une installation de plomberie intérieure,
- Un Sinistre affectant les systèmes individuels de Chaudière, de Chauffe-eau et de Ballon d'eau chaude,
- Un Sinistre de vitrerie
- Un Sinistre de serrurerie
- Une Panne de matériel électroménager,
- Un dysfonctionnement de la connexion internet du Logement.

Territorialité :

France métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D’ASSISTANCE REPARATIONS D’URGENCE

En cas d’évènement garanti rendant l’usage du domicile impropre à sa destination, nous intervenons dans les conditions suivantes :

ASSISTANCE AUX BIENS : REPARATIONS D’URGENCE

En cas de Sinistre au Logement, comme défini à l’article 1 du présent document, nous recherchons et prenons en charge les frais de l’intervention du prestataire (déplacement, main d’œuvre, mesures conservatoires et pièces éventuelles) à concurrence des montants indiqués dans le Tableau des montants de garanties.

Les frais dépassant ce montant restent à la charge du Propriétaire.

ASSISTANCE TRAVAUX : MISE EN RELATION AVEC DES PROFESSIONNELS DE L’HABITAT

Si l’Administrateur de Biens, agissant au nom et pour le compte du propriétaire du Logement, souhaite réaliser des travaux d’entretien, de réparation ou de rénovation dans le Logement mis en location, nous pouvons le mettre en relation avec une ou plusieurs entreprises, membre(s) de notre réseau d’artisans professionnels, **étant entendu que le coût des prestations reste à votre charge.**

Le choix des prestataires que nous avons pu identifier est laissé à votre libre initiative.

De même, nous ne pourrions nous porter garants de la qualité des délais d’intervention et du travail exécuté et notre responsabilité ne saurait être engagée à ce titre.

ARTICLE 3 – LES EXCLUSIONS DE L’ASSISTANCE REPARATIONS D’URGENCE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ Les dommages résultant d’un vice de construction constituant un sinistre sériel et affectant le domicile garanti,
- ◆ Les dommages résultant d’une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire/Assuré conformément à l’article L.113-1 du Code des Assurances,
- ◆ Toute demande d’assistance formulée dans un délai supérieur à 30 jours suivant l’évènement.

ARTICLE 4 – LES EXCLUSIONS GENERALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ Les dommages provoqués intentionnellement par le Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- ◆ L’état d’imprégnation alcoolique,
- ◆ Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- ◆ Les frais engagés après le retour du voyage ou l’expiration de la garantie,
- ◆ Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- ◆ L’utilisation d’engins de guerre, explosifs et armes à feu,

- ◆ Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire/Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- ◆ Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles,
- ◆ La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- ◆ La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.
- ◆ Les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes dispositions générales,
- ◆ Les conséquences d'une erreur de manipulation ou de branchement,
- ◆ Les conséquences d'une installation, d'un consommable ou d'une utilisation non conformes aux prescriptions du constructeur, d'un défaut d'entretien ou de nettoyage, de travaux effectués par un non professionnel, de branchements électriques provisoires,
- ◆ Les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que le prestataire missionné par ou sans l'accord de l'Assureur
- ◆ Les installations du ressort d'une copropriété,
- ◆ les frais découlant des dommages rendus nécessaires pour mettre en oeuvre la prestation d'assistance,
- ◆ Les conséquences d'événements climatiques, d'orages, de la foudre, des tempêtes ou surtensions, les dégâts causés aux canalisations par le gel dès lors que les précautions indispensables n'ont pas été prises,
- ◆ Les fuites d'eau ou engorgements sur les installations intérieures de plomberie nécessitant des travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées, canalisations noyées dans une dalle ou un plancher, faux plafonds, cloisons, chauffage au sol),
- ◆ La recherche d'une fuite d'eau sans écoulement visible, ainsi que les frais en découlant.
- ◆ Les pannes de chaudière à gaz provoquées par son embouage et/ou son entartrage,
- ◆ Les visites de contrôle effectuées dans le cadre d'un contrat d'entretien ou de maintenance,
- ◆ Les pertes de marchandises ainsi que tout préjudice matériel ou immatériel consécutif à la survenance d'un Sinistre.
- ◆ Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

La responsabilité de MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences.

ARTICLE 5 – REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Seul l'appel téléphonique du Bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en oeuvre des prestations d'assistance.

Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander au Bénéficiaire de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

Le Bénéficiaire doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas d'affection bénigne ou de blessures légères ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.

Les interventions que MUTUAIDE ASSISTANCE est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a pris en charge le transport d'un Bénéficiaire/Assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

MUTUAIDE ASSISTANCE décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition du Bénéficiaire en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.