



C'est **nettement** plus malin

CONVENTION D'ASSISTANCE MULTIRISQUES HABITATION



**Contactez NETVOX ASSISTANCE
24h/24h**

Téléphone: **01 41 85 92 61**
de l'Étranger (+33) 01 41 85 92 61

Des services et des garanties confiés à



EUROP ASSISTANCE, 1 Promenade de la Bonnette, 92 633 Gennevilliers cedex.

Sommaire

Préambule.....	3
Définitions.....	3
Faits générateurs.....	4
Article 1. Votre domicile est sinistré en votre absence	4
1.1. Retour en urgence.....	5
1.2. Mise en sécurité du domicile.....	5
Article 2. Votre domicile est sinistré et inhabitable.....	4
2.1. Hébergement.....	5
2.2. Transfert des enfants de moins de 15 ans.....	5
2.3. Transfert du mobilier	5
2.4. Gardiennage.....	5
2.5. Valise de première urgence.....	5
2.6. Avance de fonds	6
2.7. Aide ménagère	6
Article 3. Accident corporel à domicile.....	4
3.1. Garde d'enfants	5
3.2. Transfert des enfants	5
3.3. Garde des animaux	5
3.4. Aide à domicile.....	5
Article 4. Vie quotidienne	4
4.1. Dépannage serrurerie	5
4.2. Intervention d'urgence.....	5
4.3. Aide technique sur devis	5
4.4. Service d'informations.....	5
Article 5. Dispositions générales	4
5.1. Exclusions générales.....	5
5.2. Circonstances exceptionnelles	5
5.3. Subrogation.....	5
5.4. Prescription.....	5
5.5. Réclamations-litiges	5
5.6. Autorité de contrôle.....	5
5.7. Lois informatiques et liberté	5

PRÉAMBULE

La présente convention d'assistance définit les conditions générales du contrat d'assistance NETVOX, souscrit par la société ASSURONE auprès de la société EUROP ASSISTANCE. Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux titulaires d'un contrat d'assurance Multirisques Habitation NETVOX.

Généralités

Les dispositions suivantes sont les dispositions spécifiques des garanties d'assistance assurées par NETVOX ASSISTANCE.

Elles constituent les dispositions générales qui déterminent les prestations fournies par une société distincte et spécialisée : EUROP ASSISTANCE France (entreprise régie par le code des Assurances et dont le siège social se trouve 1 promenade de la Bonnette – Gennevilliers) à tous les souscripteurs d'un contrat d'assurance multirisques Habitation auprès de NETVOX.

Règles à observer

Impérativement en cas d'assistance, pour nous permettre d'intervenir, il est nécessaire :

- De nous joindre sans attendre par téléphone au numéro 01 41 85 92 61, (depuis l'étranger au 00 33 1 41 85 92 61)
- D'obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- De vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- De nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Toute dépense engagée sans notre accord préalable ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge à posteriori.

DÉFINITIONS

Généralités

Dans le texte qui suit, le terme " NOUS " désigne NETVOX ASSISTANCE.

Le terme " VOUS " désigne les personnes bénéficiaires telles que définies ci-après. Les expressions ci-dessous auront dans cette convention les significations suivantes :

Bénéficiaires :

- Le souscripteur,
- Son conjoint, son concubin
- Leurs enfants fiscalement à charge
- Leurs ascendants vivant habituellement sous leur toit.
- Leur(s) petit(s) enfant(s).

Domicile

Le local d'habitation garanti par le contrat d'assurance.

Période de validité de la garantie

La garantie assistance est liée à la validité du contrat d'assurance. Elle arrive à échéance, est renouvelée ou résiliée à la même date dans les mêmes conditions.

Validité Territoriale

La présente convention s'applique en France Métropolitaine (y compris la Corse) et dans la principauté de Monaco.

FAITS GÉNÉRATEURS

Les personnes

Les prestations définies dans la présente convention sont acquises en cas d'accident survenant aux bénéficiaires à leur domicile.

Le domicile sinistré

Les prestations définies dans la présente convention sont acquises en cas d'explosion, incendie, dégâts des eaux, tempête ou catastrophe naturelle, vol, vandalisme, survenant au domicile du bénéficiaire. Le domicile est considéré comme sinistré si il a subi l'une de ces éventualités.

ARTICLE 1. VOTRE DOMICILE EST SINISTRÉ EN VOTRE ABSENCE

1.1. Retour en urgence

Vous êtes en voyage et votre domicile est sinistré :

NETVOX ASSISTANCE organise et prend en charge votre retour d'urgence en mettant à votre disposition un billet de train 1^{er} classe ou d'avion classe économique si seul ce moyen peut être utilisé.

- Si vous avez dû laisser votre véhicule sur le lieu de votre séjour, NETVOX ASSISTANCE mettra à votre disposition un titre de transport pour aller le récupérer jusqu'à concurrence de 750 Euros TTC et ce pour un des bénéficiaires.

1.2. Mise en sécurité du domicile

En votre absence et avec votre autorisation NETVOX ASSISTANCE prend toutes les mesures conservatrices nécessaires NETVOX ASSISTANCE peut faire l'avance des frais de serrurerie, de menuiserie, de plomberie ou d'huissier à concurrence de 500 Euros TTC.

La totalité des frais engagés ne le sont qu'à titre d'avance et devront être remboursés dans les trente jours qui suivent leur engagement.

A défaut, NETVOX ASSISTANCE sera en droit d'en poursuivre le recouvrement.

Si l'intégrité du domicile n'est plus acquise, NETVOX ASSISTANCE organise et prend en charge le gardiennage de votre habitation pour une durée maximale de 48 heures consécutives.

Il vous sera demandé copie de la déclaration de sinistre ou récépissé du dépôt de plainte pour vol. A défaut de présentation de ce justificatif dans un délai de 30 jours, NETVOX ASSISTANCE se réserve le droit de vous facturer l'intégralité du coût des prestations.

ARTICLE 2. VOTRE DOMICILE EST SINISTRÉ ET INHABITABLE

2.1. Hébergement

NETVOX ASSISTANCE organise votre hébergement ainsi que celui des bénéficiaires présents dans la limite de 100 Euros TTC par nuit avec un maximum de 400 Euros par bénéficiaire.

Si nécessaire, NETVOX ASSISTANCE organise et prend en charge le transport des bénéficiaires vers l'hôtel dans un rayon de 100 kilomètres autour du domicile.

2.2. Transfert des enfants de moins de 15 ans

Si nécessaire, NETVOX ASSISTANCE met à disposition d'une personne résidant en France Métropolitaine ou en principauté de Monaco, désigné par vous, un titre de transport pour venir chercher les enfants bénéficiaires (ou petits enfants) de moins de 15 ans pour les conduire chez un proche désigné par vous résidant en France Métropolitaine ou en principauté de Monaco.

NETVOX ASSISTANCE organise et prend en charge les titres de transport pour l'accompagnant et les enfants jusqu'au domicile du proche désigné.

2.3. Transfert du mobilier

Si vous souhaitez transporter tout ou partie de votre mobilier vers un autre lieu, NETVOX ASSISTANCE met à votre disposition un véhicule utilitaire léger (moins de 3.5 tonnes) sans chauffeur et ce à concurrence de 150 Euros TTC par jour, pendant au maximum 3 jours consécutifs.

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge. La location s'effectue sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

2.4. Gardiennage

Si votre domicile est devenu vulnérable, NETVOX ASSISTANCE organise et prend en charge son gardiennage pendant une durée maximale de 48 heures consécutives.

2.5. Valise de première urgence

Si votre domicile est inhabitable suite à un sinistre et que vos effets personnels ont été détruits, NETVOX ASSISTANCE prend en charge les achats de première urgence à concurrence de 450 Euros TTC par personne avec un maximum de 1800 Euros TTC par famille.

2.6. Avance de fonds

Si vous êtes démunis de moyens financiers, NETVOX ASSISTANCE vous procure une somme maximum de 6000 Euros afin que vous puissiez faire face à vos dépenses courantes. Cette avance se fera contre un ordre de prélèvement signé du bénéficiaire sur son compte bancaire. Le remboursement de cette avance devra être effectué dans un délai maximum de trois mois.

2.7. Aide ménagère

NETVOX ASSISTANCE peut mettre à votre disposition et prendre en charge une aide ménagère afin de vous aider à remettre votre domicile en état à concurrence de 250 Euros réparties à votre convenance pendant le mois qui suit la date du sinistre.

ARTICLE 3. ACCIDENT CORPOREL À DOMICILE

3.1. Garde d'enfants

Si vous avez la garde de vos enfants (ou petits enfants) de moins de 15 ans et que vous êtes hospitalisés en urgence, NETVOX ASSISTANCE organise et prend en charge la présence d'une garde d'enfants compétente à votre domicile pendant 20 heures maximum.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations prévues au paragraphe 3.2.

3.2. Transfert des enfants

NETVOX ASSISTANCE vous propose en cas d'hospitalisation d'urgence, l'organisation et la prise en charge :

- Soit du transfert des enfants (ou petits enfants) de moins de quinze ans jusqu'au domicile d'une personne désignée par vous résidant en France Métropolitaine ou en principauté de Monaco.
- Soit la mise à disposition d'un titre de transport (train 1^{ère} classe) d'une personne de votre choix résidant en France Métropolitaine ou Principauté de Monaco pour venir garder vos enfants (ou petits enfants) à votre domicile.

Ces deux prestations ne sont pas cumulables entre elles ainsi que les prestations prévues au paragraphe 3.1.

3.3. Garde des animaux

Si vous êtes hospitalisés plus de 48 heures et que personne de votre entourage ne peut s'occuper de vos animaux de compagnie (chiens, chats), NETVOX ASSISTANCE organise et prend en charge leur gardiennage dans un centre agréé à concurrence de 300 Euros TTC. Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil, et d'hébergement définies par les prestataires et établissement de garde (vaccinations à jour, caution éventuelle, etc...). Cette prestation ne peut être fournie que si vous ou une personne autorisée par vous peut accueillir le prestataire choisi afin de lui confier les animaux.

3.4. Aide à domicile

Si vous êtes hospitalisés plus de 24 heures, NETVOX ASSISTANCE met à votre disposition une aide ménagère à concurrence de 10 heures de travail réparties à votre convenance pendant le mois qui suit la date de votre hospitalisation ou de votre retour à domicile.

ARTICLE 4. VIE QUOTIDIENNE

4.1. Dépannage Serrurerie

En cas de perte ou vol de vos clés, ou si les serrures sont endommagées à la suite d'une effraction, NETVOX ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de déplacement d'un serrurier en urgence à concurrence de 100 Euros TTC.

4.2. Intervention d'urgence

NETVOX ASSISTANCE intervient 24 h/24 pour rechercher et missionner une entreprise de dépannage pour les corps de métier suivants :

- plomberie
- vitrerie
- électricité

NETVOX ASSISTANCE vous rembourse sur présentation de la facture originale du réparateur, les frais de déplacement et de main d'œuvre à concurrence de 100 Euros TTC. Les coûts inhérents aux pièces détachées ne peuvent faire l'objet d'une prise en charge.

4.3. Aide technique sur devis

Vous pouvez soumettre à NETVOX ASSISTANCE tout devis réalisé par un professionnel artisan portant sur une réparation ou la réalisation de travaux définis dans les domaines cités précédemment. Nous vérifierons que le montant du devis est conforme avec les normes nationales en vigueur pour ce type d'intervention. En cas de non-conformité, nous vous indiquerons les éléments qui méritent d'être renégociés et dans quelle mesure.

4.4. Service d'informations

NETVOX ASSISTANCE répond à vos questions d'ordre privées en mettant à votre disposition de 9h à 18h sauf le dimanche et jours fériés une équipe de spécialistes ce dans les domaines les plus divers tels que :

Droit de la consommation,
Droit immobilier, rapports bailleurs / locataires, copropriétaires et voisinage,
Accession à la propriété,
Droit du travail,
Droit de la sécurité sociale,
Droit fiscal et fiscalité,
Droit de la famille, succession, donations, divorce,
Procédures civiles, administratives, litiges avec l'administration...

Ces informations sont à caractère documentaire et ne peuvent se substituer à l'intervention d'un avocat ou, d'un conseiller juridique, etc.....

En aucun cas elles ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

ARTICLE 5. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

5.1. Exclusions Générales

La responsabilité de NETVOX ASSISTANCE ne peut 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, révolution, mouvement populaire, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchement climatique. Sont également exclus :

- les tentatives de suicide,
- les états résultant de l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et d'alcools,
- Les frais engagés sans l'accord de NETVOX ASSISTANCE ou non expressément prévus par la convention,
- Les sinistres survenus en dehors des dates de validité du contrat,
- Les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs,
- Les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance,
- Les incidents liés à un état de grossesse ou leurs conséquences (accouchement compris)
- Les hospitalisations prévues,
- Les interventions à caractère esthétique.

5.2. Circonstances exceptionnelles

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations, résultant :

- de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quelle qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes,

- de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes,
- des recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes,
- de la non-disponibilité aérienne et des contraintes administratives inhérentes au pays de destination ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des même causes.

5.3. Subrogation

NETVOX Assistance est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions des Bénéficiaires contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

5.4. Prescription

Toute action dérivant de cette convention d'assistance est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

5.5. Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au service Qualité d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

5.6. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles – ACAM – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

5.7. Loi informatique et libertés

Dans le cadre de la gestion des demandes d'assistance Netvox Assistance est amenée à recueillir auprès des Bénéficiaires des données personnelles protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés.

A ce titre, les Bénéficiaires sont informés que les données personnelles les concernant peuvent être transmises :

- aux établissements et sous-traitants liés contractuellement avec Netvox Assistance pour l'exécution de tâches se rapportant directement au traitement des demandes d'assistance ;
- à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à Netvox Assistance

En application de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978 modifiée, les Bénéficiaires disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de Netvox Assistance, de ses mandataires et personnes visées ci-avant

Ces droits peuvent être exercés auprès d'Europ Assistance, 1 Promenade de la Bonnette, 92 633 Gennevilliers cedex.

Le Bénéficiaire est informé que les conversations téléphoniques qu'il échangera avec Netvox Assistance pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations seront conservées pendant deux mois à compter de leur enregistrement.

Netvox Assistance s'interdit de divulguer les informations susvisées directement ou indirectement à des tiers non autorisés.