

CONVENTION D'ASSISTANCE MULTIRISQUE HABITATION OPTI' HOME Réf. E72651A1

Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance SOLLY AZAR MRH. Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux Bénéficiaires du contrat SOLLY AZAR MRH souscrit auprès de SOLLY AZAR, entré en vigueur à compter du 01/09/2011.

1. Généralités

1.1. Objet

La présente convention d'assistance SOLLY AZAR MRH a pour objet de préciser les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

1.2. Définitions

1.2.1. SOLLY AZAR ASSISTANCE

Par SOLLY AZAR ASSISTANCE, il faut entendre EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 23 601 857 euros, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

Dans la présente convention d'assistance, SOLLY AZAR ASSISTANCE, est remplacé par le terme « Nous ».

1.2.2. Bénéficiaire

Est considérée comme Bénéficiaire toute personne physique, ayant son Domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, souscriptrice d'un contrat MRH auprès de SOLLY AZAR, ainsi que les personnes suivantes :

- Le conjoint, pacsé ou concubin notoire du Souscripteur, vivant sous le même toit que celui-ci,
- leur(s) enfant(s) célibataire(s) âgé(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal, et vivant sous le même toit, les enfants handicapés âgés de plus de 25 ans,
- les enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français, au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours,
- le cas échéant : leur(s) enfant(s) qui viendrai(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours.
- les ascendants à charge au sens fiscal, vivant sous le même toit.

Dans la présente convention d'assistance les Bénéficiaires sont désignés par le terme « Vous ».

1.2.3. Domicile

Par Domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

1.2.4. France

Par France, il faut entendre la France métropolitaine et Principauté de Monaco.

1.2.5. Etranger

Par « Etranger », on entend les pays listés à l'article 2.5. « Etendue Territoriale » ci-après, à l'exception de la France.

1.2.6. Blessure

Toute lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

1.2.7. Hospitalisation

Toute admission justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), prescrite par un médecin, consécutive à une Maladie ou à un Accident, et comportant au moins une nuit sur place.

1.2.8. Maladie

Etat pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

1.2.9. Immobilisation

Incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à une Blessure, et nécessitant le repos au Domicile. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon le Bénéficiaire concerné, par un arrêt de travail circonstancié

1.2.10. Perte d'emploi

On entend par Perte d'Emploi :

- Pour les Bénéficiaires salariés : le licenciement, c'est-à-dire la rupture, à l'initiative de l'employeur, d'un contrat de travail survenu pendant la durée de validité de la présente convention, soumis à la législation française et exécuté en France, à l'exclusion de toute rupture conventionnelle.
- Pour les Bénéficiaires non salariés, c'est à dire les entrepreneurs individuels ou les dirigeants de sociétés : la cessation d'activité sous contrainte économique, dans le cadre d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire, d'une dissolution amiable, de la fusion, absorption, d'une acquisition, d'une restructuration profonde de l'entreprise ou de la société provoquant la perte d'emploi du dirigeant ou de l'entrepreneur individuel.

1.2.11. Sinistre

Par Sinistre, on entend : un Bris de glace, un Cambriolage, une Catastrophe naturelle, un Dégâts des eaux, une Explosion, un Incendie, une Intempérie, un acte de Vandalisme.

2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance

2.1. Validité et durée du contrat

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat d'assurance SOLLY AZAR MRH. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

La couverture SOLLY AZAR MRH prend effet à compter de la date de souscription au contrat pour une durée de 12 mois.

En cas de cessation, pour quelque cause que ce soit, du Contrat d'Assistance conclu entre SOLLY AZAR et Europ Assistance, les prestations d'assistance seront accessibles aux Bénéficiaires jusqu'à la prochaine échéance annuelle de leur contrat d'Assurance MRH, sans renouvellement possible.

2.2. Conditions d'application

SOLLY AZAR ASSISTANCE intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeure incertain au moment du départ .

Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

2.3. Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, le Bénéficiaire s'engage soit à réserver à SOLLY AZAR ASSISTANCE le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient soit à rembourser à SOLLY AZAR ASSISTANCE les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

2.4. Nature des déplacements couverts

Les prestations d'assistance décrites dans la présente convention s'appliquent :

- En France, au cours de tout déplacement privé,
- A l'Etranger, au cours de tout déplacement privé, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs.

2.5. Etendue territoriale

2.5.1. Assistance aux Personnes

Monde entier uniquement pour la prestation Retour Anticipé

2.5.2. Assistance aux Biens

France Métropolitaine et Principauté de Monaco.

2.5.3. Exclusions

Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des catastrophes naturelles, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

3. Modalités d'intervention

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat SOLLY AZAR MRH

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
 - 01 41 85 84 00
 - depuis l'étranger vous devez composer le 33 1 41 85 84 00,
 - télécopie : 01 56 76 88 88 (33 1 56 76 88 88 depuis l'étranger).
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, bulletin d'hospitalisation, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal, certificat médical d'arrêt de travail, etc...).

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

Fausses déclarations :

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion : Toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive de votre part entraînent la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues. Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après notification qui vous sera adressée par lettre recommandée.

4. Garanties de base

Toutes les garanties du chapitre 4 sont incluses d'office, quelle que soit la formule de garantie souscrite.

4.1. Prestations d'assistance aux Personnes

4.1.1. Quelques conseils pour votre déplacement

AVANT DE PARTIR

- Vérifiez que votre contrat vous couvre pour le pays concerné et pour la durée de votre voyage.

- Pensez à vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, éventuellement, en cas de maladie ou d'accident d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

- Si vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de la dite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...)

Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance Maladie.

- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages ; en effet, certains pays (Etats-Unis, Israël, etc.) n'autorisent pas les envois de ce type de produits.

SUR PLACE

- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.

- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.

- De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.

- A l'entrée dans certains pays, les caractéristiques du véhicule sont enregistrées sur votre passeport ou sur un document officiel ; si vous quittez le pays en laissant votre véhicule, il est nécessaire de remplir certaines formalités auprès des douanes (passeport à apurer, importation temporaire, etc.).

- Si vous êtes malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

- En cas de panne ou d'accident sur autoroute ou voie rapide, utilisez la borne téléphonique la plus proche. Vous serez directement relié(e) avec un interlocuteur habilité à déclencher les premiers secours. Gardez vos factures de dépannage ou de remorquage ; nous vous les rembourserons dans ce cas.

ATTENTION

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement la présente convention d'assistance.

4.1.2. En cas d'Hospitalisation suite à un Accident survenu au Domicile

4.1.2.1. Mise à disposition d'un véhicule médical

En cas d'Hospitalisation, et hors cas d'urgence, Nous recherchons une ambulance ou un véhicule sanitaire léger pour Vous conduire au centre de soins ou d'exams de votre choix. Ce transport doit faire l'objet d'une prescription médicale.

En cas d'urgence, Vous devez appeler les services de secours compétents (Samu, pompiers,...) auxquels Nous ne pouvons nous substituer.

4.1.3. En cas d'Hospitalisation imprévue suite à un Accident survenu au Domicile

4.1.3.1. Garde des enfants

En cas d'Hospitalisation de plus de 2 jours d'un Bénéficiaire, Nous organisons et prenons en charge pour venir garder vos enfants de moins de 16 ans à votre Domicile :

La présence d'une personne qualifiée pendant 20 heures maximum.

La personne que Nous enverrons au Domicile de l'enfant Bénéficiaire prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service « Garde d'Enfants » fonctionne du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 19 h 00 hors jours fériés. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j / 7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant ; il ne peut effectuer d'actes médicaux outrepassant les compétences reconnues par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

Conditions médicales et administratives :

Vous communiquerez aussi les coordonnées des services d'urgence locaux.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Accompagnement des enfants » et « Transport Aller/retour d'un proche à votre Domicile »

4.1.3.2. Accompagnement des enfants

Vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 16 ans, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtes, pour venir chercher vos enfants, et les conduire chez un proche en France.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller/retour des enfants, ainsi que celui d'un accompagnant

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Garde des enfants » et « Transport Aller/retour d'un proche à votre Domicile ».

4.1.3.3. Transport Aller / Retour d'un proche à votre Domicile

Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France métropolitaine, afin qu'elle se rende auprès de Vous et garde vos enfants de moins de 16 ans à votre Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Garde des enfants » et « Accompagnement des enfants ».

4.1.3.4. Garde d'animaux

En cas d'Hospitalisation, si Vous n'êtes plus en mesure de vous occuper vos animaux de compagnie, Nous organisons le transport de vos animaux de compagnie (chien ou chat) jusqu'à un établissement de garde approprié proche de votre Domicile ou jusqu'à la destination de votre choix située en France et à moins de 50 km de votre Domicile.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde à concurrence de 230 € TTC pendant la durée de votre Hospitalisation. Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, passeport de l'animal, caution éventuelle, etc.).

4.1.4. En cas de Décès d'un proche, Maladie, Aggression

4.1.4.1. Soutien psychologique

En cas de nécessité, Nous mettons à votre disposition, 24 h/24, 7 j / 7 et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique Vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Le ou les entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, Vous permettra de Vous confier et de clarifier la situation à laquelle Vous êtes confronté suite à cet événement.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue, et ne s'autorisent en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 3 entretiens téléphoniques.

En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez Vous, un psychologue diplômé d'état choisi par Vous parmi 3 noms de praticiens que Nous Vous aurons communiqués.

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous. Le choix du praticien appartient à Vous seul et les frais de cette consultation sont à votre charge.

4.1.5. Information Conseil

Sur simple appel téléphonique, de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés, Nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

- famille, mariage, divorce, succession,
- habitation, logement,
- justice,
- travail,
- impôts, fiscalité,
- assurances sociales, Allocations, retraites,
- consommation, vie privée,
- formalités, cartes,
- la législation routière (les contraventions, les procès verbaux...),
- le permis à points (les points, les stages, les sanctions...),
- enseignement, formation,
- voyages, loisirs,
- assurances, responsabilité civile,
- services publics, exclusivement d'ordre privé.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous pourrions Vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduit pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par Vous des informations communiquées.

4.2. Prestations d'assistance aux Biens

4.2.1. En cas de Sinistre au Domicile

4.2.1.1. Retour anticipé

Vous apprenez, au cours d'un déplacement, à la suite d'un Sinistre survenu à votre Domicile, que votre présence est indispensable pour y effectuer des démarches administratives, Nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour en France ou à l'Etranger jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile.

A défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, Nous nous réservons le droit de Vous facturer l'intégralité de la prestation. Nous ne prenons en charge que les frais complémentaires que Vous auriez dû engager pour votre retour et Nous nous réservons le droit de Vous demander les titres de transport non utilisés. Cette prestation n'est accordée qu'à un seul des Bénéficiaires.

4.2.1.2. Frais d'effets personnels de première nécessité

Vos vêtements et effets de toilette ont été détruits lors d'un Sinistre, Nous prenons en charge les effets de première nécessité à concurrence de 1220 € TTC par foyer, sous réserve de présentation des factures originales des dépenses.

4.2.1.3. Hébergement

Si votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre au Domicile, Nous recherchons un hôtel situé à proximité de votre Domicile et prenons en charge les frais d'hébergement (chambre d'hôtel et petit-déjeuner), à concurrence de 60 € TTC par nuit et par Bénéficiaire, pendant 2 nuits consécutives maximum.

Seules les personnes Bénéficiaires résidant dans le Domicile garanti au moment du Sinistre peuvent bénéficier de cette prestation.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transfert chez un proche »

4.2.1.4. Transfert chez un proche

Si votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre au Domicile, Nous prenons en charge le transfert des Bénéficiaires vers le domicile d'un proche (par taxi, train, voiture de location) à concurrence de 150 €.

Seules les personnes Bénéficiaires résidant dans le Domicile garanti au moment du Sinistre peuvent bénéficier de cette prestation.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Hébergement »

4.2.1.5. Gardiennage

Si, à la suite d'un Sinistre, votre Domicile doit faire l'objet d'une surveillance pour la sécurité de vos biens, Nous organisons et prenons en charge la présence d'un vigile ou d'un gardien afin de surveiller les lieux venant de subir un Sinistre et de préserver les biens, pendant 72 heures consécutives maximum. Vous pouvez Nous joindre 24 h /24, 7 j/7, afin de formuler votre demande. Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre afin que le prestataire, missionné par Nous, se rende à votre Domicile.

4.2.1.6. Transport mobilier

Votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre au Domicile, Nous organisons et prenons en charge soit la location d'un véhicule utilitaire léger (moins de 3,5 tonnes) pour transporter vos meubles et effets personnels, soit les services d'un transporteur, jusqu'à concurrence de 350 € TTC. Les frais de carburant et de péage sont à votre charge.

La mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Lorsque les assurances suivantes sont proposées par l'agence de location et que vous les avez souscrites : « assurances conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme P.A.I.), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous le terme C.D.W) et « Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.), nous prenons en charge les coûts correspondants à ces assurances.

Une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge.

Il est précisé que Vous seul avez la qualité de « locataire » vis à vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule

4.2.1.7. Accompagnement des enfants chez un proche

En cas de Sinistre à votre Domicile, et lorsque Vous vous trouvez dans l'impossibilité d'héberger vos enfants de moins de 16 ans dans les conditions habituelles, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1ère classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher, à votre Domicile vos enfants lorsqu'ils sont à votre charge et les conduire chez un proche en France.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller-retour des enfants ainsi que celui d'un accompagnant.

4.2.1.8. Garde d'animaux

En cas de Sinistre à votre Domicile, si Vous n'êtes plus en mesure d'héberger vos animaux de compagnie, Nous organisons le transport de vos animaux de compagnie (chien ou chat) jusqu'à un établissement de garde approprié proche de votre Domicile ou jusqu'à la destination de votre choix située en France et à moins de 50 km de votre Domicile.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde à concurrence de 230 € TTC pendant la durée pendant laquelle votre Domicile est inhabitable. Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, passeport de l'animal, caution éventuelle, etc.).

4.2.1.9. Avance de fonds

A la suite d'un Sinistre au Domicile, Vous êtes démuné de vos moyens financiers. Nous Vous faisons parvenir, une avance de fonds d'un montant maximum de 3000 € TTC afin que Vous puissiez faire face à vos dépenses de première nécessité, aux conditions préalables suivantes :

- soit du versement par un tiers par débit sur carte bancaire de la somme correspondante,

- soit du versement par votre établissement bancaire de la somme correspondante.

Vous signerez un reçu lors de la remise des fonds.

4.2.1.10. Aide ménagère

Votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre au Domicile. Nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'une aide ménagère afin de vous aider dans les travaux ménagers à votre Domicile après le Sinistre et ce dans la limite de 4 heures maximum, réparties à votre convenance pendant le mois qui suit la date du Sinistre (minimum de 2 heures à la fois).

4.2.1.11. Dépannage serrurerie à Domicile 24H/24

Les clés de la porte principale de votre Domicile ont été perdues, volées ou cassées, ou cette dernière a été fracturée.

Nous recherchons un serrurier, le dépêchons à votre Domicile et prenons en charge ses frais de déplacement à concurrence de 100 € TTC. Vous devez justifier auprès du serrurier de votre qualité d'occupant des lieux. Le coût des réparations est à votre charge.

4.2.1.12. Réparations d'urgence dans les domaines de la plomberie, le chauffage, la vitrerie, l'électricité

Suite à un Sinistre, Vous devez faire effectuer une réparation d'urgence à votre Domicile dans les domaines de la plomberie, la vitrerie, le chauffage ou l'électricité.

Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement. Nous Vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, Nous le dépêchons à votre Domicile. Nous prenons en charge ses frais de déplacement à concurrence 100 € TTC et Vous informons du déroulement de l'intervention. Le coût des réparations est à votre charge.

Si aucun prestataire ne peut intervenir, Nous organisons, avec votre accord, la mise en œuvre des mesures conservatoires ou de sécurité les plus urgentes.

4.2.2. En cas de déménagement

Les prestations d'assistance sont accessibles sur simple appel téléphonique de 8 h à 19 h30, sauf les dimanches et jours fériés.

4.2.2.1. Informations déménagement

Europ Assistance répond à toutes les questions du Bénéficiaire sur l'organisation de son déménagement et recherche les informations afin d'orienter ses démarches auprès d'administrations, compagnies d'assurances...

Europ Assistance apporte aux questions qui lui sont posées une réponse objective à partir d'éléments, d'informations à caractère documentaire, visées par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971 et ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des interprétations du Bénéficiaire ni de leurs conséquences éventuelles.

Il ne peut donc en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Europ Assistance oriente le Bénéficiaire vers les catégories d'organismes susceptibles de lui répondre.

4.2.2.2. Aide aux formalités administratives

Europ Assistance fait parvenir au Bénéficiaire sollicitant sa garantie au titre du présent contrat un guide « aide au déménagement » regroupant les principales démarches à effectuer, met à sa disposition, sur sa demande, un ensemble de lettres pré-imprimées aux noms et adresses du Bénéficiaire qu'il devra envoyer aux organismes compétents et des formulaires (ordres de réexpédition définitive, demande de transfert de compte local, demande de rattachement) que le Bénéficiaire peut compléter et remettre à son bureau de poste.

4.2.2.3. Mise en relation avec des sociétés de déménagement référencées

Nous identifions le déménageur correspondant aux besoins et attentes du Bénéficiaire en fonction des informations transmises par le Bénéficiaire (jusqu'à 3 en fonction des cas). Sous 48 h (heures ouvrées), le prestataire se met en relation avec le Bénéficiaire pour convenir avec lui d'un rendez-vous qui permettra d'établir un devis.

Le Bénéficiaire est seul habilité à retenir le prestataire et à formaliser avec lui les conditions de son intervention. Le coût du déménagement reste à la charge du Bénéficiaire

4.2.2.4. Mise en relation avec des sociétés de location de véhicule utilitaire

Sur la demande du Bénéficiaire, Nous réservons pour le Bénéficiaire un véhicule utilitaire non aménagé correspondant à ses attentes. Si le Bénéficiaire le souhaite Nous pouvons simplement lui communiquer les coordonnées des différents loueurs.

La mise à disposition du véhicule s'effectuera dans la limite des disponibilités et des conditions imposées par les sociétés de location notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Le coût de la location du véhicule, les assurances complémentaires (rachat de franchise et assurances des personnes transportées), les frais de carburant, de péage et les éventuelles franchises - vol incluses dans les contrats de location sont à la charge du Bénéficiaire.

4.2.3. En cas de panne d'un appareil électroménager

4.2.3.1. Mise en relation avec un réparateur

Si Vous souhaitez faire réaliser des réparations de votre appareillage électroménager Nous Vous mettons en relation avec des professionnels du secteur concerné.

Le coût de l'intervention (déplacement, pièces, main-d'œuvre, travaux) reste à votre charge.

4.2.4. Accès au catalogue de Services à la carte

Sur votre demande du lundi au samedi de 8 heures à 19 heures hors jours fériés auprès de la plateforme de services, nous organisons votre mise en relation avec un prestataire de services à la personne bénéficiant d'un agrément susceptible de vous faire bénéficier d'avantages fiscaux.

Pour ce faire, nous rechercherons les coordonnées de plusieurs prestataires proches de votre Domicile et vous les communiquerons. Le choix du prestataire vous appartient.

Le coût de la prestation restera à votre charge. Le prestataire que vous aurez sélectionné et avec lequel vous contracterez, est seul responsable de l'exécution de la prestation et de la remise du reçu fiscal.

Peuvent bénéficier des avantages fiscaux les services suivants :

- Garde d'enfant,
- Soutien scolaire,
- Aide personnelle aux personnes dépendantes,
- Garde malade,
- Aide à la mobilité,
- Conduite du véhicule personnel,
- Accompagnement de personnes,
- Soins et promenade d'animaux,
- Entretien de la maison,
- Préparation de repas,
- Livraison de repas,
- Livraison de courses,
- Petits travaux de jardinage,
- Petit bricolage,
- Gardiennage et surveillance temporaire,
- Assistance linguistique aux personnes handicapées,
- Assistance informatique et internet,
- Assistance administrative.

5. Extensions de garanties

Les garanties du chapitre 5 sont acquises sous réserve de mention du pack correspondant aux Dispositions Particulières.

5.1. Pack vert

Les prestations d'assistance sont accessibles sur simple appel téléphonique de 8 h à 19 h30, sauf les dimanches et jours fériés.

5.1.1. Envoi de prestataires de services dans le cadre de la vente de votre Bien

Si vous souhaitez faire réaliser des diagnostics techniques obligatoires ainsi que des diagnostics de performance énergétique, nous vous mettons en relation avec des professionnels spécialistes des diagnostics immobiliers –métrage carrez, bilan amiante, termites, évaluation de performance énergétique, nécessaires en cas de vente d'un bien immobilier.

Le coût de l'intervention (déplacement, émission du bilan) reste à votre charge.

5.2. Pack télétravail

5.2.1. Garde de vos enfants en cas de Maladie ou de Blessure de votre garde d'enfant habituelle

En cas d'indisponibilité de plus de 24 heures suite à une Maladie ou un Accident de la personne en charge de la garde de votre(vos) enfant(s) de moins de 7 ans, Nous organisons et prenons en charge pour venir garder vos enfants à votre Domicile :

La présence d'une personne qualifiée pendant 20 heures maximum.

La personne que Nous enverrons au Domicile de l'enfant Bénéficiaire prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service "Garde d'Enfants » fonctionne du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 19 h 00 hors jours fériés. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j/7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant ; il ne peut effectuer d'actes médicaux outrepassant les compétences reconnues par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

Conditions médicales et administratives :

Vous communiquerez aussi les coordonnées des services d'urgence locaux.

5.2.2. Urgence administrative en cas d'Hospitalisation imprévue de plus de 24h, ou d'Immobilisation au Domicile de plus de 10 jours

En cas d'urgence de retrait ou de dépôt de dossier pour des inscriptions ou démarches administratives, si personne de l'entourage ne peut se déplacer, Nous nous chargeons d'acheminer ou de faire acheminer des dossiers ou documents utiles pour le compte du Bénéficiaire auprès des organismes que celui-ci nous aura désignés. Prestation accessible de 8h00 à 19h30 sauf dimanche et jours fériés.

De même, si Vous vous trouvez dans l'impossibilité de : rédiger une lettre, répondre à un courrier, remplir un formulaire, adresser une demande, obtenir un remboursement, faire valoir ses droits, comprendre le fonctionnement d'une procédure, classer et archiver ses factures, Nous vous mettons en relation avec une association qui vous secondera dans ces démarches. Nous prenons en charge le coût du service à concurrence de 2 heures par événement.

5.3. Pack loisirs

5.3.1. Informations médicales

Ce service est conçu pour Vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, vous devez impérativement appeler les secours d'urgence locaux.

Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, Nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à Vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut Vous être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et Vous rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, Nous Vous conseillerions de consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que Vous Nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que Vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

5.3.2. Maladie, Décès au cours d'un déplacement en France à plus de 50 km de votre Domicile, ou à l'Etranger

5.3.2.1. Transport / Rapatriement (France/Etranger)

En cas de Blessure ou de Maladie, en France ou à l'Etranger, nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui Vous a pris en charge à la suite de l'évènement.

Les informations recueillies auprès du médecin local, et éventuellement auprès de votre médecin traitant habituel, Nous permettent, après décision de nos médecins, de déclencher et d'organiser, en fonction des seules exigences médicales :

- soit votre retour à votre Domicile,
- soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre Domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1^{ère} classe (couchette ou place assise), avion classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre situation médicale peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile.

Seuls votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

IMPORTANT

Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où Vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, votre refus nous décharge de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

5.3.2.2. Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger)

En cas de Blessure ou de Maladie, lors d'un déplacement à l'Etranger et tant que Vous vous trouvez hospitalisé(e), Nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 4000 € TTC par Bénéficiaire et par an. Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes : pour des soins prescrits en accord avec nos médecins, tant que ces derniers Vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à compter du jour où Nous sommes en mesure d'effectuer le transport, même si Vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, Vous vous engagez à Nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture.

Pour être vous-même remboursé(e), Vous devez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si Vous avez engagé les procédures de remboursement prévues dans la prestation 'Remboursement complémentaire des frais médicaux'.

Dès que ces procédures ont abouti, Nous prenons en charge le remboursement complémentaire des frais médicaux, dans les conditions prévues à la prestation 'Remboursement complémentaire des frais médicaux'.

5.3.2.3. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger)

Avant de partir en déplacement à l'Etranger, Nous Vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel Vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'Assurance Maladie).

Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle Vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de Maladie ou d'Accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'Etranger à la suite d'une Maladie ou d'une blessure survenue à l'Etranger :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'Etranger,

- frais d'hospitalisation quand Vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où Nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si Vous décidez de rester sur place,
- frais relatifs aux soins dentaires urgents avec un plafond de 153 € TTC.

Montant et modalités de prise en charge :

Nous Vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Etranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 4000 € TTC maximum par personne Bénéficiaire et par an.

Une Franchise de 30 € TTC est appliquée dans tous les cas par Bénéficiaire et par évènement.

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour en France, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

A défaut, nous ne pourrions procéder au remboursement.

5.3.2.4. Frais de secours sur piste (France/Etranger)

En cas de Blessure d'un Bénéficiaire sur une piste de ski balisée, ouverte aux skieurs au moment de l'Accident, Nous prenons en charge les frais de secours du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche à concurrence de 200 € TTC.

En aucun cas Nous ne serons tenus à l'organisation des secours.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés. Les frais de recherche et de secours hors piste ne sont pas pris en charge.

5.3.2.5. Transport de corps en cas de décès d'un Bénéficiaire (France/Etranger)

Un Bénéficiaire décède durant son déplacement.

Nous organisons et prenons en charge le transport du défunt Bénéficiaire jusqu'au lieu des obsèques en France.

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exclusion de tous les autres frais.

5.3.2.6. Frais de cercueil en cas de décès d'un Bénéficiaire (France/Etranger)

En cas de décès d'un Bénéficiaire lors d'un déplacement, Nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, jusqu'à un maximum de 800 € TTC. Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

5.3.3. En cas de vol ou perte de vos lunettes ou lentilles correctrices lors d'un déplacement à l'Etranger

5.3.3.1. Acheminement de lunettes ou de lentilles correctrices

Si le Bénéficiaire se trouve dans l'impossibilité de se procurer les lunettes ou les lentilles correctrices qu'il porte habituellement, suite au bris, à la perte ou le vol de celles-ci, Nous nous chargeons de les lui envoyer par les moyens les plus appropriés.

La demande, formulée par le Bénéficiaire, doit être transmise par télécopie, mail ou lettre recommandée et indiquer de manière très précise les caractéristiques complètes de ses lunettes (type de verres, monture) ou de ses lentilles correctrices.

Nous contactons l'ophtalmologiste ou le prothésiste habituel du Bénéficiaire afin d'obtenir une ordonnance. Le prix de la confection des nouvelles lunettes ou des lentilles correctrices est annoncé au Bénéficiaire qui doit donner son accord par écrit et s'engage alors à régler le montant de la facture avant l'envoi des lunettes ou des lentilles correctrices. A défaut, Nous ne pourrions être tenus d'exécuter la prestation.

Nous prenons en charge les frais de transport. Les frais de conception des lunettes ou des lentilles correctrices ainsi que les frais de douanes sont à la charge du Bénéficiaire.

5.4. Pack bricolage-jardinage

5.4.1. La gestion intégrale des travaux

Lorsque Vous souhaitez réaliser des travaux d'aménagement ou d'embellissement de votre bien immobilier mais Vous ne souhaitez pas ou ne pouvez pas superviser vous-même les travaux.

Nous mettons à votre disposition notre plate-forme de Gestion Intégrale des Travaux :

La Gestion Intégrale des Travaux (ou GIT) est un service d'organisation complète de la relation travaux entre le Bénéficiaire et l'artisan sur des critères rigoureux de délais, de qualité et de prix.

Sur simple appel téléphonique de 9h00 à 18h30, sauf les dimanches et jours fériés, les télé-experts, techniciens du bâtiment de SOLLY AZAR ASSISTANCE, assurent les missions suivantes :

- la réception et la qualification de vos besoins
- le missionnement de l'artisan adéquat
- le suivi du bon déroulement de la mission (délais...)
- le contrôle des prix pratiqués (devis et facture)
- les informations sur les démarches nécessaires pour la conduite des travaux (demandes d'autorisations administratives éventuelles,....)
- la mesure de sa satisfaction.

Nous nous engageons à Vous apporter :

- un label qualité
- un travail garanti, cautionné
- une solution sur mesure grâce à une étude de vos besoins particuliers, et une solution adaptée.

Nous missionnerons, pour Vous les artisans de notre réseau « amélioration de l'habitat » :

- 3000 artisans appartenant à 17 corps de métier
- Carreleurs, Chauffagistes, Couvreur, Déménageurs, Électriciens
- Entreprise de nettoyage, Maçons, Menuisiers, Peintres, Plâtriers
- Plombiers, Serruriers, Spécialistes TV/vidéo/Hifi/électroménager/antennes, Spécialistes revêtement de sol et murs, Spécialistes stores, volets, fenêtres PVC – Alu, Spécialistes vérandas, Vitriers.

Ces artisans sont sélectionnés selon des critères rigoureux (organisation, professionnalisme, références). De plus, ils sont signataires d'un contrat comportant une charte de qualité par laquelle ils s'engagent sur :

- le respect des délais annoncés
- le respect des prix annoncés
- une qualité d'exécution.

5.4.2. Mise en relation avec des professionnels de l'habitat

Si Vous devez faire effectuer une réparation ou un aménagement à votre Domicile dans les domaines du chauffage, de la plomberie, la vitrerie, l'électricité, la maçonnerie, la menuiserie, la plâtrerie, peinture, papier peint, moquette, ou la serrurerie, couverture, chauffage, nettoyage des locaux.

Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement.

Nous établissons avec lui les conditions de son intervention et, avec votre accord, Nous le dépêchons à votre Domicile.

Les frais liés à l'intervention du prestataire (déplacement, main d'œuvre, pièces, etc.) restent à votre charge.

5.4.3. Avis technique sur devis

Vous souhaitez effectuer des travaux d'aménagement ou de rénovation de l'habitat (peinture, plomberie, serrurerie, tapisserie, moquette, carrelage, électricité, chauffage, entretien mais hors gros œuvre) et souhaitez avoir un avis technique sur le devis dont Vous disposez, Nous vous mettons en relation avec un professionnel du chiffrage.

Dans les 48 heures (heures ouvrées) suivant la réception du devis par fax ou courrier par SOLLY AZAR ASSISTANCE, le professionnel vous donnera son avis sur le chiffrage en référence aux prix moyens pratiqués sur le marché.

Sur simple demande de votre part, le professionnel du chiffrage pourra se mettre en relation avec l'auteur du devis pour obtenir des informations complémentaires ou tenter de renégocier le devis proposé.

A votre demande, il pourra vous mettre en relation avec une entreprise susceptible de réaliser les travaux.

5.4.4. Audit technique sur devis

Nous organisons un audit de remise aux normes par l'un de nos spécialistes afin de permettre au futur acquéreur de disposer des informations réglementaires sur l'état apparent et la conformité apparente (normes de confort et de sécurité) du bien.

Le diagnostic comprend le contrôle de la qualité et de l'état du bien portant sur :

- la structure : murs, murs porteurs, charpente et sols,
- les pièces et les pièces d'eau : cuisines, sanitaires, salles de bain,

- le second œuvre : menuiseries, isolation,....,
- les équipements : chauffage, plomberie, installations électriques, eau chaude,
- l'immeuble : gros œuvre. A l'issue de cet examen, le bénéficiaire dispose d'un rapport d'état général sur la qualité et l'état du bien. Il est informé des travaux éventuels à réaliser, de leur degré d'urgence et de leurs coûts en ordre de grandeur. Une estimation de la valeur du bien lui est également donnée.

Le coût de l'audit et des travaux éventuellement entrepris à l'issue de cette intervention reste à votre charge.

5.5. Pack famille

5.5.1. En cas d'Hospitalisation imprévue de plus de 4 jours, ou d'Immobilisation au Domicile de plus de 15 jours

5.5.1.1. Aide ménagère

Nous mettons à votre disposition une aide ménagère, à votre Domicile, soit dès votre retour de l'hôpital, soit dès la date de votre Hospitalisation, soit durant votre Immobilisation à votre Domicile pour venir en aide aux personnes restées à votre Domicile..

Nous prenons en charge le coût de l'aide -ménagère à concurrence de 10 heures maximum, réparties dans les 5 jours suivant l'Hospitalisation ou l'Immobilisation à Domicile.

A défaut de la présentation des justificatifs (attestation d'hospitalisation, certificat médical), nous nous réservons le droit de vous refacturer l'intégralité de la prestation.

5.5.1.2. Portage de repas

Si Vous ne pouvez pas préparer vos repas, nous organisons le portage d'un repas dans la journée pendant 5 jours à votre Domicile.

Nous pouvons faire intervenir le service municipal de portage de repas s'il en existe un ou missionner un prestataire qui vous portera un plateau repas. Vous aurez la possibilité de choisir entre plusieurs menus. Le coût des repas reste à votre charge.

5.5.1.3. Acheminement de lunettes, de lentilles correctrices ou de prothèses auditives suite à perte ou vol

Si Vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous procurer les lunettes, les lentilles correctrices ou les prothèses auditives que vous portez habituellement, suite à la perte ou le vol de celles-ci, Nous nous chargeons de vous les envoyer par les moyens les plus appropriés.

La demande, formulée par le Bénéficiaire, doit être transmise par télécopie, mail ou lettre recommandée et indiquer de manière très précise les caractéristiques complètes de ses lunettes (type de verres, monture), de ses lentilles correctrices ou de ses prothèses auditives.

Nous contactons votre ophtalmologiste ou votre prothésiste habituel afin d'obtenir une ordonnance. Le prix de la confection des nouvelles lunettes ou des lentilles correctrices Vous est annoncé et Vous devez donner votre accord par écrit et vous engager alors à régler le montant de la facture avant l'envoi des lunettes, des lentilles correctrices ou des prothèses auditives. A défaut, Nous ne pourrions être tenus d'exécuter la prestation.

Nous prenons en charge les frais de transport. Les frais de conception des lunettes ou des lentilles correctrices ainsi que les frais de douanes sont à votre charge.

5.5.1.4. Garde des enfants

Nous organisons et prenons en charge pour venir garder vos enfants de moins de 16 ans à votre Domicile :

La présence d'une personne qualifiée pendant 20 heures maximum.

La personne que Nous enverrons au Domicile de l'enfant Bénéficiaire prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service "Garde d'Enfants" fonctionne du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 19 h 00 hors jours fériés. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j/ 7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant ; il ne peut effectuer d'actes médicaux outrepassant les compétences reconnues par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

Conditions médicales et administratives :

Vous communiquerez aussi les coordonnées des services d'urgence locaux.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Accompagnement des enfants » et « Transport Aller/retour d'un proche à votre Domicile »

5.5.1.5. Accompagnement des enfants

Vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 16 ans, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesse, pour venir chercher vos enfants, et les conduire chez un proche en France.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller/retour des enfants, ainsi que celui d'un accompagnant

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Garde des enfants » et « Transport Aller/retour d'un proche à votre Domicile »

5.5.1.6. Transport Aller / Retour d'un proche à votre Domicile

Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France métropolitaine, afin qu'elle se rende auprès de Vous et garde vos enfants de moins de 16 ans à votre Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Garde des enfants » et « Accompagnement des enfants »

5.5.1.7. Trajet école

Vous êtes hospitalisé pendant plus de 4 jours consécutifs, ou immobilisé au Domicile plus de 15 jours. Nous organisons et prenons en charge l'accompagnement de vos enfants pour un trajet aller et retour par jour ouvrable, entre votre Domicile et l'établissement scolaire dans la limite de 5 trajets (A/R) maximum.

Les conditions de prise en charge des enfants nécessitent la présence d'un adulte responsable au Domicile et qu'une autorisation des parents soit donnée à l'établissement en faveur de la personne missionnée.

5.5.1.8. Répétiteur scolaire

En cas d'absence scolaire supérieure à 15 jours ouvrés suite à un Accident ou à une Maladie soudaine, Nous organisons et prenons en charge l'aide pédagogique à concurrence de 500 € TTC.

Nous recherchons un ou plusieurs répétiteurs scolaires, à partir du 15^{ème} jour d'absence scolaire, afin d'assurer la continuité du programme scolaire de l'enfant au maximum pendant l'année scolaire en cours.

Les cours sont dispensés du Cours Préparatoire (école primaire) à la Terminale des lycées d'enseignement général dans les matières principales suivantes : français, anglais, allemand, espagnol, histoire, géographie, mathématiques, sciences naturelles, physique, chimie.

Ce ou ces enseignants sont autorisés à prendre contact avec l'établissement scolaire de l'enfant afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs le contenu du programme scolaire.

En cas d'hospitalisation de l'enfant, les cours continueront, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions, sous réserve que la Direction de l'établissement hospitalier, les médecins et le personnel soignant donnent un accord formel en ce sens.

Cette prestation cesse à compter de la reprise des cours dans son école initiale par l'enfant bénéficiaire.

5.5.2. Informations médicales

Ce service est conçu pour Vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, vous devez impérativement appeler les secours d'urgence locaux.

Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, Nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à Vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut Vous être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et Vous rappelons dans les

meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, Nous Vous conseillerions de consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que Vous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que Vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

5.5.3. Conseil Social

Notre service accompagnement social a pour vocation d'apporter, par téléphone, une assistance technique aux personnes qui rencontrent des difficultés d'ordre familial, professionnel, administratif ou budgétaire.

Vous pouvez contacter par téléphone nos assistantes sociales qui se tiennent à votre disposition du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00 pour :

- écouter,
- analyser la demande,
- informer, orienter,
- conseiller, Faciliter les démarches administratives,
- aider à la résolution des difficultés exposées.

Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone.

Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et rappelons dans les meilleurs délais.

Selon les cas, Nous Vous orienterons vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de Vous répondre.

5.5.4. Autour de votre carrière

5.5.4.1. Aide au retour à l'emploi

Afin de Vous permettre de reprendre au plus vite une activité professionnelle à la suite d'un licenciement, Nous Vous aidons dans votre démarche de recherche d'emploi.

L'objectif est de bâtir votre plan d'actions qui sera validé au cours d'un entretien téléphonique avec un consultant spécialisé. Le service d'Aide au Retour à l'Emploi se déroule en 4 étapes :

1^{ère} étape : la constitution d'un dossier

Nous Vous adressons un ensemble de documents, comportant :

- un questionnaire personnel à remplir par vos soins sur votre identité et votre adresse, le dernier emploi occupé, la date de licenciement,
- un manuel sur les techniques de recherche d'emploi, comprenant des informations et des conseils qui vous aideront à construire vos outils et à lancer vos démarches,
- un guide d'évaluation et d'orientation qui va Vous permettre d'identifier vos atouts pour le poste que Vous recherchez. Vous y trouverez des exercices sur votre expérience professionnelle, vos motivations et sur la façon de rédiger votre curriculum vitae.

Après l'avoir rempli, Vous devrez Nous en adresser un exemplaire afin de préparer votre entretien téléphonique.

2^{ème} étape : l'entretien téléphonique avec un consultant

Nous fixerons alors avec Vous la date et l'heure de votre entretien téléphonique, pour valider avec Vous le plan d'action de votre recherche d'emploi.

Au jour et à l'heure fixés, le consultant, effectuera avec vous :

- une analyse de votre bilan de carrière et de votre projet professionnel, en mettant en évidence vos points forts et points faibles au plan professionnel (savoir-faire) et personnel (principaux traits de la personnalité, motivations),
- des conseils sur la rédaction de votre curriculum vitae et de votre lettre de motivation,
- des informations sur les moyens de sélection les plus fréquemment utilisés (graphologies, tests...),
- des recommandations concernant votre stratégie de recherche (cibles, canaux...) et sur les formations éventuelles,
- des informations sur la création d'entreprise.

3^{ème} étape : la liste d'entreprises

Après avoir bâti votre projet, déterminé vos cibles et les moyens de les atteindre, Vous précisez au consultant le type d'entreprises que Vous souhaitez contacter en indiquant :

- l'activité de l'entreprise,
- la taille de l'entreprise,

- la proximité géographique...

Le consultant effectuera alors la recherche, éditera une liste d'entreprises (100 adresses maximum) et Vous l'enverra.

4ème étape : le suivi

Tous les 2 mois, et ce pendant une période d'un an, Nous Vous rappelons afin de faire, avec vous, le point sur votre recherche d'emploi et vous communiquer, le cas échéant, quelques conseils complémentaires.

5.5.4.2. Informations et assistance retraite téléphonique

Sur simple appel téléphonique, de 8 heures à 19 heures 30, sauf les dimanches et jours fériés, nous recherchons les informations à caractère documentaire destinées à vous orienter dans vos démarches retraite.

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, nous vous orienterons vers les organismes ou les professionnels susceptibles de vous répondre.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par vous des informations communiquées.

Les thèmes abordés du service information assistance retraite téléphonique sont les suivants :

- préparation à la retraite,
- droits à une pension,
- les conditions du départ à la retraite,
- les régimes existants, retraite de base, retraite complémentaire,
- calcul de la retraite,
- système général de retraite, réformes du système de retraite français...
- information approfondie sur le domaine général de la retraite faisant appels aux textes juridiques et réglementaires et à leur évolution,
- cumul emploi-retraite
- coordonnées des différentes administrations à saisir pour la liquidation...
- Prêretraite,
- Pension de réversion,
- impôts, fiscalité,
- aides sociales aux retraités,
- assurances, allocations, retraites,
- succession...
- loisirs et activités associatives, culturelles ciblées ...
- sources d'information spécialisées ...

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et vous rappelons dans les meilleurs délais.

Les prestations d'assistance ne se substituent en aucune façon aux interventions des services publics ni aux prestations dues par les organismes sociaux

5.5.4.3. Simulateur retraite en ligne

Cette simulation est réalisée en ligne, au travers de l'application « simulateur retraite » mise à disposition sur le site de Solly Azar, en fonction des éléments d'information relatifs à l'historique de la carrière professionnelle renseignés par le Bénéficiaire.

Les éléments d'information demandés sont notamment :

- Date de naissance
- Date de début de période d'activité,
- Date de fin de période d'activité,
- Statut social
- Profession
- Salaire de début de période
- Salaire de fin de période
- Age souhaité de départ en retraite...

Si tous ces éléments ne pouvaient être rassemblés par le Bénéficiaire pour l'ensemble de sa carrière, il serait procédé à une estimation pour la période d'activité dont les données sont manquantes.

La simulation, par essence approximative, comprend les éléments suivants :

- Estimation des points et trimestres acquis
- Estimation des droits à pensions et pensions de réversion,

Les éléments sont fournis à titre purement indicatif et sont le reflet des déclarations saisies par le Bénéficiaire. Solly Azar Assistance n'en garantit ni l'exhaustivité, ni l'exactitude, celles-ci dépendant de paramètres multiples et complexes qui ne peuvent être pris en compte dans un simulateur en ligne.

5.6. Pack sénior

5.6.1. En cas d'hospitalisation imprévue de plus de 4 jours, ou d'immobilisation au Domicile de plus de 15 jours

5.6.1.1. Aide ménagère

Nous mettons à votre disposition une aide ménagère, à votre Domicile, soit dès votre retour de l'hôpital, soit dès la date de votre Hospitalisation, soit durant votre Immobilisation à votre Domicile pour venir en aide aux personnes restées à votre Domicile..

Nous prenons en charge le coût de l'aide-ménagère à concurrence de 10 heures maximum, réparties dans les 5 jours suivant l'hospitalisation ou l'immobilisation à domicile.

A défaut de la présentation des justificatifs (attestation d'hospitalisation, certificat médical), nous nous réservons le droit de vous refacturer l'intégralité de la prestation.

5.6.1.2. Livraison des courses

En cas d'immobilisation au Domicile de plus de 15 jours, si le Bénéficiaire ne peut aller chercher ses courses, nous recherchons un prestataire pour faire ses courses à sa place et organisons la livraison à son Domicile.

Le prestataire se rend au Domicile du Bénéficiaire et prend possession de la liste de courses. Il fait les courses dans un lieu d'achat choisi dans un rayon de 15 km et livre ou fait livrer les courses au Domicile du Bénéficiaire.

Nous prenons en charge les frais de déplacement de ce prestataire à concurrence de 5 jours de frais d'acheminement par événement.

Le coût des courses reste à la charge du Bénéficiaire.

5.6.1.3. Portage de repas

Si Vous ne pouvez pas préparer vos repas, nous organisons le portage d'un repas dans la journée pendant 5 jours à votre Domicile.

Nous pouvons faire intervenir le service municipal de portage de repas s'il en existe un ou missionner un prestataire qui vous portera un plateau repas. Vous aurez la possibilité de choisir entre plusieurs menus. Le coût des repas reste à votre charge.

5.6.1.4. Acheminement de lunettes, de lentilles correctrices ou de prothèses auditives suite à perte ou vol

Si Vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous procurer les lunettes, les lentilles correctrices ou les prothèses auditives que vous portez habituellement, suite à la perte ou le vol de celles-ci, Nous nous chargeons de les lui envoyer par les moyens les plus appropriés. La demande, formulée par le Bénéficiaire, doit être transmise par télécopie, mail ou lettre recommandée et indiquer de manière très précise les caractéristiques complètes de ses lunettes (type de verres, monture), de ses lentilles correctrices ou de ses prothèses auditives.

Nous contactons votre ophtalmologiste ou votre prothésiste habituel afin d'obtenir une ordonnance. Le prix de la confection des nouvelles lunettes ou des lentilles correctrices Vous est annoncé et Vous devez donner votre accord par écrit et vous engager alors à régler le montant de la facture avant l'envoi des lunettes, des lentilles correctrices ou des prothèses auditives. A défaut, Nous ne pourrions être tenus d'exécuter la prestation.

Nous prenons en charge les frais de transport. Les frais de conception des lunettes ou des lentilles correctrices ainsi que les frais de douanes sont à votre charge.

5.6.2. En cas de Perte d'Autonomie permanente ou partielle

Dans le cas d'une Perte d'Autonomie suite à un Accident, Nous mettons à votre disposition pendant une durée de 3 mois à compter de votre retour au domicile les services de Téléassistance (médaillon et assistance 24h/24) assurés par Europ Téléassistance.

Ce service comporte plusieurs volets :

- l'installation du dispositif à votre domicile et le raccordement à notre centrale d'appel,
- l'envoi d'un dossier personnel reprenant un certain nombre d'informations destinées à alimenter la centrale de réception des appels,
- la prise en charge de vos appels quelle qu'en soit la nature. Un opérateur spécialement formé réceptionne vos appels et identifie en temps réel les données essentielles vous concernant (localisation, dossier médical...),

- l'organisation et le suivi des opérations nécessaires, compte tenu de votre situation et de vos souhaits (convivialité, secours d'urgence).
- A l'issue de cette période, vous pourrez prolonger ce service par l'accès à un abonnement auprès d'Europ Téléassistance.

5.6.3. Informations médicales

Ce service est conçu pour Vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, vous devez impérativement appeler les secours d'urgence locaux.

Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, Nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à Vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut Vous être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et Vous rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, Nous Vous conseillerions de consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que Vous Nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que Vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

5.6.4. Assistance Retraite

5.6.4.1. Informations et assistance retraite téléphonique

Sur simple appel téléphonique, de 8 heures à 19 heures 30, sauf les dimanches et jours fériés, nous recherchons les informations à caractère documentaire destinées à vous orienter dans vos démarches retraite.

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, nous vous orienterons vers les organismes ou les professionnels susceptibles de vous répondre.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par vous des informations communiquées.

Les thèmes abordés du service information assistance retraite téléphonique sont les suivants :

- préparation à la retraite,
- droits à une pension,
- les conditions du départ à la retraite,
- les régimes existants, retraite de base, retraite complémentaire,
- calcul de la retraite,
- système général de retraite, réformes du système de retraite français...
- information approfondie sur le domaine général de la retraite faisant appels aux textes juridiques et réglementaires et à leur évolution,
- cumul emploi-retraite
- coordonnées des différentes administrations à saisir pour la liquidation...
- Préretraite,
- Pension de réversion,
- impôts, fiscalité,
- aides sociales aux retraités,
- assurances, allocations, retraites,
- succession...
- loisirs et activités associatives, culturelles ciblées ...
- sources d'information spécialisées ...

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et vous rappelons dans les meilleurs délais.

Les prestations d'assistance ne se substituent en aucune façon aux interventions des services publics ni aux prestations dues par les organismes sociaux

5.6.4.2. Simulateur retraite en ligne

Cette simulation est réalisée en ligne, au travers de l'application « simulateur retraite » mise à disposition sur le site de Solly Azar, en fonction des éléments d'information relatifs à l'historique de la carrière professionnelle renseignés par le Bénéficiaire.

Les éléments d'information demandés sont notamment :

- Date de naissance
- Date de début de période d'activité,
- Date de fin de période d'activité,

- Statut social
- Profession
- Salaire de début de période
- Salaire de fin de période
- Age souhaité de départ en retraite...

Si tous ces éléments ne pouvaient être rassemblés par le Bénéficiaire pour l'ensemble de sa carrière, il serait procédé à une estimation pour la période d'activité dont les données sont manquantes.

La simulation, par essence approximative, comprend les éléments suivants:

- Estimation des points et trimestres acquis
- Estimation des droits à pensions et pensions de réversion,

Les éléments sont fournis à titre purement indicatif et sont le reflet des déclarations saisies par le Bénéficiaire. Solly Azar Assistance n'en garantit ni l'exhaustivité, ni l'exactitude, celles-ci dépendant de paramètres multiples et complexes qui ne peuvent être pris en compte dans un simulateur en ligne.

6. Dispositions générales

6.1. Ce que nous excluons

6.1.1. Exclusions générales

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle - à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule.
- aux sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

Sont également exclus :

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes dispositions générales,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration.
- les sinistres à domicile consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien ainsi que les frais d'entretien et de réparation y afférent.
- les sinistres répétitifs causés par la non-remise en état du Domicile après une première intervention de nos services.

6.1.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes

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

Outre les Exclusions Générales figurant au chapitre 6.1.1, sont exclus :

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales

et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays de domicile,

- les Maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
- les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant, et leurs conséquences,
- les recherches et secours de personne, notamment en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage,
- les frais de secours hors piste de ski.

6.2 Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

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

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans 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,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou 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(e),
- 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,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

6.3 Subrogation

SOLLY AZAR 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.

6.4 Prescription

Toute action concernant cette convention d'assistance, qu'elle émane de Vous ou de Nous, ne peut être exercée que pendant un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance (Articles L 114-1et L 114-2 du Code des Assurances).

La prescription peut être interrompue par :

- la désignation d'un expert;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec A.R. adressée par Nous en ce qui concerne le paiement de la cotisation et par Vous en ce qui concerne le règlement d'un sinistre;
- la saisie d'un tribunal même en référé;
- toute cause ordinaire d'interruption de la prescription

6.5 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.

6.6 Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel – ACP – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

6.7 Informatique et Libertés

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : Europ Assistance France - Service Qualité, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE FRANCE 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 sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Les Bénéficiaires pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.