



MFA HABITATION

CONVENTION ASSISTANCE
NOVEMBRE 2017



Sommaire

| | | |
|-------------------|---|------------|
| Titre I | Bénéficiaires | p.4 |
| | 1.1. Les personnes | |
| | 1.2. Le domicile couvert | |
| Titre II | Durée des garanties | p.4 |
| Titre III | Couverture géographique | p.4 |
| Titre IV | Faits générateurs | p.4 |
| Titre V | Modalités de mise en œuvre | p.4 |
| Titre VI | Exécution des prestations | p.5 |
| Titre VII | Assistance au domicile | p.5 |
| | 7.1. Retour d'urgence au domicile | |
| | 7.2. Domicile à protéger | |
| | 7.3. Hébergement lorsque le sinistre a rendu le domicile du bénéficiaire inhabitable | |
| | 7.4. Frais de première nécessité | |
| | 7.5. Avance de Fonds | |
| | 7.6. Aide-ménagère | |
| | 7.7. Déménagement suite à un sinistre au domicile | |
| | 7.7.1. Démarches à effectuer | |
| | 7.7.2. Transport du mobilier | |
| | 7.7.3. Inhabitabilité de longue durée : déménagement par un professionnel | |
| | 7.8. Dépannage serrurerie | |
| | 7.9. Inhabitabilité du domicile due à une panne importante d'une installation ou d'un équipement | |
| Titre VIII | Les services au domicile | p.7 |
| | 8.1. Amélioration et rénovation de l'habitat | |
| | 8.2. Assistance à l'emménagement / déménagement | |
| | 8.3. Service achat / vente | |
| Titre IX | Réception téléphonique des déclarations de sinistres | p.8 |
| Titre X | Mise en relation avec le service réparation d'urgence de la MFA | p.8 |
| Titre XI | Exclusions générales | p.9 |
| Titre XII | Cadre juridique | p.9 |

Titre I Bénéficiaires

1.1 Les personnes

Sont couverts par la présente convention :

- Le sociétaire du contrat MFA,
- Son conjoint (ou concubin notoire), ou partenaire PACS,
- Leurs enfants fiscalement à charge (ou pour lesquels ils versent une pension alimentaire),
- Leurs ascendants directs fiscalement à charge, résidant sous le même toit en FRANCE métropolitaine ou à Monaco.

1.2 Le domicile couvert

Le domicile couvert est la résidence, à usage d'habitation principale ou secondaire, définie par le contrat d'assurance.

Titre II Durée des garanties

La garantie d'assistance suit le sort du contrat d'assurance souscrit, auquel elle est annexée.

Titre III Couverture géographique

Le domicile doit se trouver en FRANCE métropolitaine ou à Monaco.

Titre IV Faits générateurs

Les prestations définies dans la présente convention sont acquises en cas d'événement endommageant le domicile ou le rendant inhabitable, tels que vol, incendie, explosion, dégât des eaux, événement climatique, tempête ou catastrophe naturelle survenant au domicile du bénéficiaire.

La perte ou le vol des clés du domicile sont également couverts et ouvrent le droit à la prestation dépannage serrurerie.

Titre V Modalités de mise en œuvre

POUR CONTACTER MFA ASSISTANCE

DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DECEMBRE SANS INTERRUPTION, 24 HEURES SUR 24

Et du lundi au samedi de 9 H à 20 H pour les informations et conseils

• **Par téléphone :**

Depuis la FRANCE : numéro cristal : 09 69 32 82 25

Depuis l'étranger : numéro international du pays d'où émane l'appel suivi du :
33 (1) 49.93.73.23

• **Par télécopie au :** 01.48.97.12.13



LORS DE SON 1^{er} APPEL, LE BÉNÉFICIAIRE DOIT :

- Rappeler son numéro de contrat ;
- Préciser ses nom, prénom et adresse ;
- Indiquer le pays, la ville ou la localité dans lesquels il se trouve ;
- Préciser l'adresse exacte (numéro, rue, hôtel éventuellement, etc.) et surtout le numéro de téléphone où MFA ASSISTANCE peut le joindre.



Un numéro d'assistance lui sera alors communiqué : le bénéficiaire doit le rappeler dans le cadre du dossier en cours, lors de toutes ses relations ultérieures avec MFA ASSISTANCE.

Les frais que le bénéficiaire sera amené à engager pour appeler MFA ASSISTANCE sont remboursés sur envoi des pièces justificatives originales dans les 30 jours suivant l'appel.

Titre VI Exécution des prestations

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MFA ASSISTANCE.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire, n'est remboursée par MFA ASSISTANCE.

De plus, il convient de préciser que MFA ASSISTANCE ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidés par les organismes primaires d'urgence et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.



Titre VII Assistance au domicile

7.1 **Retour d'urgence au domicile**

Le bénéficiaire est en voyage et son domicile est sinistré. Dans ce cas MFA ASSISTANCE organise et prend en charge son retour d'urgence.

A cette fin MFA ASSISTANCE met à sa disposition un billet de train de 1^{ère} classe ou d'avion classe économique, si le voyage en train dépasse 5 heures (étant entendu que si le bénéficiaire n'a pu utiliser les moyens initialement prévus pour son retour, il effectuera lui-même les démarches lui permettant de se faire rembourser son titre de transport, et que la somme ainsi récupérée sera versée à MFA ASSISTANCE dans les meilleurs délais).

Si du fait de son retour précipité, le bénéficiaire a laissé son véhicule sur son lieu de séjour, MFA ASSISTANCE met à sa disposition un titre de transport pour aller le chercher.

7.2 **Domicile à protéger**

Si, en l'absence du bénéficiaire, son habitation est sinistrée, MFA ASSISTANCE prend, avec son autorisation, toutes les mesures conservatoires nécessaires.

MFA ASSISTANCE fait l'avance, s'il y a lieu, des frais d'huissier, de serrurerie, de menuiserie et de plomberie.

Les frais relatifs aux mesures conservatoires prises par MFA ASSISTANCE doivent être remboursés dans les trente jours qui suivent leur engagement. Passé ce délai MFA ASSISTANCE est en droit d'en poursuivre le recouvrement.

A cet effet, le numéro et la date de validité de la carte bancaire ou de crédit sont demandés au bénéficiaire ; à défaut, un chèque de garantie du montant de l'avance est exigé concomitamment à cette demande.

Dans la mesure où les frais engagés font suite à un événement garanti par MFA, MFA ASSISTANCE est subrogé dans les droits du bénéficiaire pour être directement remboursée par MFA.

Si le domicile est devenu vulnérable, MFA ASSISTANCE met à la disposition du bénéficiaire et prend en charge le gardiennage de la résidence, pendant une durée maximum de 3 jours consécutifs.

7.3 Hébergement lorsque le sinistre a rendu le domicile du bénéficiaire inhabitable

MFA ASSISTANCE organise l'hébergement à l'hôtel à concurrence de 120 EUR TTC par nuit, avec un maximum de 600 EUR TTC pour l'ensemble de la famille.

Si le bénéficiaire le souhaite, MFA ASSISTANCE organise et prend en charge le départ de ses enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans chez les personnes de son choix, résidant en FRANCE Métropolitaine.

7.4 Frais de première nécessité

Lorsque le sinistre a rendu le domicile du bénéficiaire inhabitable et a détruit ses affaires personnelles, MFA ASSISTANCE peut apporter son aide et prendre en charge à concurrence de 160 EUR TTC par personne, avec un maximum de 1 000 EUR TTC par famille, des vêtements et affaires de toilette de première nécessité.

Cette prise en charge se fera sur présentation des factures originales

7.5 Avance de Fonds

Suite au sinistre de son domicile, si le bénéficiaire se trouve, subitement, démuné de moyens financiers, MFA ASSISTANCE lui procure, à titre d'avance, sans intérêts, une somme maximum de 1 550 EUR TTC.

Cette somme est remboursable dans un délai de 3 mois, au-delà duquel MFA ASSISTANCE est en droit d'en poursuivre le recouvrement.

A cet effet, le numéro et la date de validité de sa carte bancaire ou de crédit seront demandés ; à défaut, un chèque de garantie sera exigé concomitamment à sa demande.

Dans la mesure où l'avance fait suite à un événement garanti, MFA ASSISTANCE est subrogée dans les droits du bénéficiaire pour être directement remboursée par MFA.

7.6 Aide-ménagère

MFA ASSISTANCE peut également mettre à la disposition du bénéficiaire et prendre en charge une aide-ménagère, afin qu'elle l'aide à la remise en état des lieux, à concurrence de 250 EUR TTC.

Toutefois, MFA ASSISTANCE se réserve un délai de 5 heures maximum à compter des heures d'ouverture des réseaux d'aides ménagères agréés.

7.7 Déménagement suite à un sinistre au domicile

7.7.1. Démarches à effectuer

Sur simple appel téléphonique, MFA ASSISTANCE informe le bénéficiaire sur l'ensemble et les modalités des démarches administratives à accomplir lors de son déménagement (EDF, Impôts, Banques, Sécurité Sociale, etc....).

7.7.2. Transport du mobilier

Si le bénéficiaire souhaite transporter tout ou partie de son mobilier dans un autre endroit MFA ASSISTANCE met à sa disposition, à concurrence de 500 EUR TTC, un véhicule utilitaire - sans chauffeur - pour lui permettre de procéder à ce déménagement.

7.7.3. Inhabitabilité de longue durée : déménagement par un professionnel

Suite au sinistre, si le domicile du bénéficiaire est inhabitable plus de 30 jours et qu'il devient nécessaire de transporter le mobilier, soit dans sa nouvelle résidence, soit dans un garde-meuble ou tout autre endroit où il sera en sécurité, MFA ASSISTANCE organise et prend en charge, le déménagement vers cette nouvelle résidence ou ce lieu d'entreposage dans un rayon de 50 Km de son domicile sinistré.

Ce déménagement doit cependant intervenir dans les 60 jours de la survenance du sinistre.

MFA ASSISTANCE ne saurait en aucun cas être impliquée à propos de la qualité du travail exécuté ou à propos de la rapidité de l'intervention.

7.8 Dépannage serrurerie

En cas de perte ou de vol de clés, MFA ASSISTANCE fait le nécessaire pour qu'un serrurier intervienne au plus tôt et prend en charge son intervention à concurrence de 80 EUR TTC, les frais de réparation restant à la charge du bénéficiaire.

7.9 Inhabitabilité du domicile due à une panne importante d'une installation ou d'un équipement

Dans le cas d'une panne lourde qui affecterait substantiellement l'habitabilité du logement, problème de chaudière par exemple en période de grand froid, MFA ASSISTANCE recherche et missionne le prestataire compétent dans le cadre du service réparation directe à domicile. Le coût de cette intervention reste au frais du bénéficiaire. Pendant la durée des réparations, MFA assistance prend en charge deux nuits d'hôtel à concurrence de 120 EUR TTC par nuit avec un maximum de 240 EUR TTC pour l'ensemble de la famille.

Titre VIII Les services au domicile

8.1 Amélioration et rénovation de l'habitat

Afin d'aider et d'orienter le bénéficiaire qui souhaite procéder à des travaux d'amélioration ou de rénovation de son logement, MFA ASSISTANCE le met en relation avec son réseau de prestataires.

MFA ASSISTANCE ne saurait en aucun cas être impliquée à propos de la qualité du travail exécuté ou à propos de la rapidité de l'intervention.

8.2 Assistance à l'emménagement / déménagement

Sur simple appel téléphonique, MFA ASSISTANCE informe le bénéficiaire de l'ensemble des démarches administratives à accomplir lors de son déménagement (EDF, impôts, banque, sécurité sociale, etc....).

MFA ASSISTANCE peut également mettre le bénéficiaire en relation avec son réseau de déménageurs.

Enfin, MFA ASSISTANCE peut organiser la location d'un véhicule utilitaire léger.

8.3 Service achat / vente

Dans le cadre de la vente de son logement et sur demande du bénéficiaire, MFA ASSISTANCE recherche les prestataires et les experts intervenants au titre des obligations légales qui incombent au vendeur d'un bien immobilier (lois carrez, termites, diagnostic électrique...). Le coût de l'expertise reste à la charge du bénéficiaire.

Titre IX Réception téléphonique des déclarations de sinistres

MFA ASSISTANCE réceptionne par téléphone (en dehors des heures d'ouverture de MFA) les déclarations de sinistres des sociétaires de MFA.

A cette fin, MFA ASSISTANCE :

- Prendra les coordonnées des sociétaires,
- L'explication sommaire de l'événement,
- Les dégâts apparents,

Ces informations sont transmises automatiquement par fax au Service Sinistres de MFA en indiquant l'horaire auquel peut être joint le sociétaire et ses coordonnées téléphoniques.

Titre X Mise en relation avec le service réparation d'urgence de la MFA

En cas d'appel d'un bénéficiaire pendant les heures d'ouverture de la MFA :

- MFA ASSISTANCE contacte la MFA pour que cette dernière vérifie les droits du bénéficiaire. Si ces droits sont accordés, la MFA communique à MFA ASSISTANCE un numéro de dossier sinistre.
- MFA ASSISTANCE appelle le service réparation d'urgence de la MFA et transmet le numéro de dossier sinistre MFA afin que le bénéficiaire puisse bénéficier d'une prise en charge directe des réparations.
- MFA ASSISTANCE organise un rendez-vous entre le bénéficiaire et le service réparation d'urgence de la MFA.

En cas d'appel d'un bénéficiaire pendant les heures de fermeture de la MFA :

- MFA ASSISTANCE l'informe de la procédure suivante de prise en charge par la MFA des réparations :
 - pendant les heures de fermeture de la MFA, le bénéficiaire doit faire un chèque de caution au service réparation d'urgence de la MFA, en contrepartie des réparations,
 - dès l'ouverture de la MFA, le service réparation d'urgence de la MFA vérifie les droits de l'appelant,
 - si la MFA accorde la prise en charge directe, le service réparation d'urgence de la MFA retourne le chèque de caution au bénéficiaire.
- MFA ASSISTANCE organise un rendez-vous entre le bénéficiaire et le service réparation d'urgence de la MFA.

Les prestations du service réparation d'urgence sont accordées pour des problèmes de réparations sur : la serrurerie, la miroiterie, l'alarme, la menuiserie.

Titre XI Exclusions Générales

Outre les exclusions précisées dans le texte du présent contrat, MFA ASSISTANCE ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités locales ou les grèves.

MFA ASSISTANCE ne sera pas tenue d'intervenir dans le cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.

Sont également exclus :

- Les tentatives de suicide,
- Les états résultants de l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et d'alcools,
- Les accidents liés à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une Fédération Sportive et pour laquelle une licence est délivrée,
- Les frais de recherche et de secours en mer ou en montagne.

MFA ASSISTANCE ne peut se substituer aux services de secours publics.

Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du contrat.

Billetterie

Si un billet a été délivré, MFA ASSISTANCE dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de sursréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

Titre XII Cadre juridique

Les prestations sont mises en œuvre par Mondial Assistance France SAS - 54, rue de Londres, 75008 Paris – Société par Actions Simplifiée au capital de 7 538 389,65 Euros - 490 381 753 RCS Paris - Siret : 490 381 753 00014 – Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le numéro 07 026 669. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

Et assurées par : Fragonard Assurances - 2 rue Fragonard, 75807 Paris Cedex 17 - Société Anonyme au capital de 25 037 000 Euros - 479 065 351 RCS Paris - Siret : 479 065 351 00013 - Entreprise régie par le Code des Assurances, ci-avant dénommée MFA ASSISTANCE.

Attribution de juridiction

Tout différend touchant à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention sera porté devant le Tribunal compétent du siège social de FRAGONARD ASSURANCES.

Traitement des réclamations

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

En cas de désaccord, l'adresse à retenir pour adresser une réclamation est la suivante :

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

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

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

Notes

A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, intended for taking notes.

LA MFA C'EST AUSSI :



Auto particuliers



Auto taxis



Auto pros



Camping-car, Caravane, Mobil-home



Navigation de plaisance



Crédits auto⁽¹⁾



Épargne-retraite⁽²⁾



Mutuelle santé

Pour contacter la MFA :

01 49 68 68 68



**RAPPEL GRATUIT
sur mfa.fr**

Pour contacter l'assistance MFA :

09 69 32 82 25

24h/24, 7j/7.

(1) La MFA est intermédiaire non exclusif en opérations de banque, inscrit à L'ORIAS sous le numéro d'identification 13003934, pour le compte de La Socram Banque, SA au capital social de 70 000 000 €, RCS NIORT 682 014 865 - 2 rue du 24 février, CS 90000, 79092 Niort cedex 9 - Mandataire d'assurance - N° ORIAS 08044968 (www.orias.fr).

(2) Les contrats d'épargne-retraite sont gérés par Mutavie. MUTAVIE SE - Société européenne à Directoire et Conseil de surveillance. Entreprise régie par le Code des Assurances. Capital 46 200 000 € RCS Niort B 315 652 263. Siège social : 9 rue des Iris - CS 50000 - Bessines - 79088 Niort cedex 9.