

**Annexe
Habitation**

→ **Assistance
à domicile**

Allianz 



Sommaire

MISE EN ŒUVRE ET EXÉCUTION DES PRESTATIONS	3
CHAPITRE 1 - DOMAINE D'APPLICATION DE LA GARANTIE	3
1.1 Bénéficiaires	3
1.2 Période de validité de la garantie	4
1.3 Couverture géographique	4
1.4 Faits générateurs	4
CHAPITRE 2 - SINISTRE AU DOMICILE EN L'ABSENCE DU BÉNÉFICIAIRE	5
2.1 Retour d'urgence au domicile	5
2.2 Gardiennage du domicile sinistré	5
CHAPITRE 3 - SINISTRE RENDANT LE DOMICILE INHABITABLE	6
3.1 Hébergement	6
3.2 Transfert du mobilier	6
3.3 Gardiennage des locaux sinistrés	7
CHAPITRE 4 - PREMIÈRE URGENCE APRÈS SINISTRE	7
4.1 Effets de première nécessité	7
4.2 Aide ménagère	7
4.3 Interventions	8
4.4 Véhicule de remplacement	8

CHAPITRE 5- ACCIDENT CORPOREL AU DOMICILE	9
5.1 Transport à l'hôpital.....	9
5.2 Gardes suite à une hospitalisation.....	9
5.3 Aide à domicile.....	10
CHAPITRE 6 - ASSISTANCE VIE QUOTIDIENNE	10
6.1 Transmission des messages urgents.....	10
6.2 Dépannage serrurerie.....	10
6.3 Dépannage / remorquage du véhicule au domicile.....	11
CHAPITRE 7 - INFORMATION VIE QUOTIDIENNE	11
7.1 Allo info.....	11
7.2 Allo finance.....	12
7.3 Bien-être.....	12
7.4 Problèmes de l'enfance.....	13
7.5 Info emploi.....	13
7.6 Allo bricolage.....	13
CHAPITRE 8 - EXCLUSIONS	14



Mise en œuvre et exécution des prestations

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Pour contacter Gan Assistance

7 jours/7 sans interruption, 24 heures/24 et du lundi au samedi de 9 h 00 à 20 h 00 pour les prestations d'informations

- **Par téléphone :**
en France : 01 45 16 66 48
à l'étranger : 33 1 45 16 66 48
- **Par télécopie :** 01 45 16 63 92

Lors du premier appel, le bénéficiaire doit :

- rappeler son numéro de contrat ;
- préciser son nom, son prénom et son adresse ;
- indiquer les références du protocole : Protocole G2.

Un numéro d'assistance est alors communiqué au bénéficiaire qui le rappelle systématiquement, lors de toutes ses relations ultérieures avec Gan Assistance.

Les frais que le bénéficiaire est amené à engager pour appeler Gan Assistance sont remboursés sur envoi des pièces justificatives originales.

EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les prestations garanties par la présente annexe ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de Gan Assistance.

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

De plus, il convient de préciser que Gan 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.

Il est également précisé que les frais éventuels de liaison en taxi (vers l'hôtel, la gare, l'aéroport, l'agence de location...) sont compris dans les plafonds définis pour chaque prestation.



Chapitre 1. Domaine d'application de la garantie

1.1

Bénéficiaires

1.1.1 Les personnes

Sont couverts par la présente annexe :

- le Souscripteur du contrat d'assurance Référence Habitation,
- son conjoint (ou concubin notoire),

- leurs enfants fiscalement à charge,
- leurs ascendants directs,

résidant en France métropolitaine ou dans la principauté de Monaco, et vivant habituellement sous le même toit.

1.1.2 Le domicile

Est couvert par la présente annexe le local d'habitation faisant l'objet du contrat d'assurance Référence Habitation.

1.2 Période de validité de la garantie

La garantie d'assistance est liée à la validité du contrat d'assurance. Elle arrive à échéance, est

renouvelée ou résiliée à la même date et dans les mêmes conditions.

1.3 Couverture géographique

La présente annexe d'assistance s'applique en France métropolitaine et dans la principauté de Monaco.

1.4 Faits générateurs

1.4.1 Les personnes

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

1.4.2 Le domicile

Les prestations définies dans la présente annexe sont acquises en cas d'explosion, incendie, dégât des eaux, tempête ou catastrophe naturelle, vol, survenant au domicile du bénéficiaire.



Chapitre 2. Sinistre au domicile en l'absence du bénéficiaire

2.1 Retour d'urgence au domicile

Le bénéficiaire est en voyage et son domicile est sinistré. Gan Assistance organise et prend en charge son retour d'urgence, en mettant à sa disposition un billet de train en 1^{re} classe ou d'avion en classe économique, si seul ce moyen peut être utilisé.

Il est entendu que s'il 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 remboursée à Gan Assistance dans les meilleurs délais.

Si du fait de son retour précipité, le bénéficiaire a laissé son véhicule sur son lieu de séjour, Gan Assistance lui offre un titre de transport pour aller le chercher.

2.2 Gardiennage du domicile sinistré

En l'absence du bénéficiaire, Gan Assistance prend, avec son autorisation, toutes les mesures conservatoires nécessaires.

En outre, Gan 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 ainsi que les sommes engagées à titre d'avance sont remboursables dans les quarante-cinq jours qui

suivent leur engagement ; passé ce délai, Gan Assistance est en droit d'en poursuivre le recouvrement.

Si le domicile du bénéficiaire est devenu vulnérable, Gan Assistance met à sa disposition et prend en charge le gardiennage de sa résidence pendant une durée maximum de quarante-huit heures consécutives.



Chapitre 3. Sinistre rendant le domicile inhabitable

3.1 Hébergement

3.1.1 Frais d'hôtel

Gan Assistance organise l'hébergement à l'hôtel des bénéficiaires à concurrence de **61 € TTC** par personne, avec un maximum de **1 525 € TTC** pour l'ensemble de la famille.

Gan Assistance organise et prend en charge le coût du transport de la famille vers l'hôtel dans un rayon de cent kilomètres autour du domicile.

3.1.2 Transfert des enfants de moins de quinze ans chez un proche

Gan Assistance vous propose :

- soit de mettre gratuitement à la disposition d'une personne résidant en France métropoli-

taine ou à Monaco, désignée par le bénéficiaire, un billet aller/retour de train en 1^{re} classe ou d'avion en classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé, pour prendre les enfants (ou petits-enfants) de moins de quinze ans en charge et les ramener chez un proche désigné par le bénéficiaire en France métropolitaine ou à Monaco ;

- s'il est impossible de joindre une des personnes désignées par le bénéficiaire ou si celles-ci sont dans l'impossibilité d'effectuer le voyage, Gan Assistance envoie une hôtesse pour prendre les enfants en charge et les ramener à la garde de la personne que le bénéficiaire a désigné.

Gan Assistance prend en charge le coût de cette prestation dans un rayon de trois cents kilomètres autour du domicile.

3.2 Transfert du mobilier

3.2.1 Transport du mobilier

Si le bénéficiaire souhaite transporter tout ou partie de son mobilier dans un autre endroit, Gan Assistance met à sa disposition à concurrence de **458 € TTC**, un véhicule utilitaire - sans chauffeur - pour lui permettre de procéder à ce déménagement.

3.2.2 Inhabitabilité de longue durée : déménagement par un professionnel

Si le domicile est inhabitable pendant plus de trente jours et qu'il est nécessaire de transporter le mobilier, soit dans une nouvelle résidence, soit

dans un garde-meuble ou tout autre endroit où il sera en sécurité, Gan Assistance organise et prend en charge le déménagement vers cette nouvelle résidence ou ce lieu d'entreposage dans un rayon de cinquante kilomètres du domicile, à concurrence de **1 000 € TTC** par sinistre.

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

3.3 Gardiennage des locaux sinistrés

Si le domicile du bénéficiaire est devenu vulnérable, nous mettons à sa disposition et prenons en charge

le gardiennage de sa résidence pendant une durée maximum de quarante-huit heures consécutives.



Chapitre 4. Première urgence après sinistre

4.1 Effets de première nécessité

Lorsque le sinistre a rendu le domicile du bénéficiaire inhabitable et a détruit ses affaires personnelles, Gan Assistance met à sa disposition des vêtements et des affaires de toilette de première nécessité, à concurrence de **305 € TTC** par personne, avec un maximum de **1 220 € TTC** par famille.

Par ailleurs, s'il se trouve démuné de moyens financiers, Gan Assistance lui procure, à titre d'avance

sans intérêt, une somme maximum de **4 574 € TTC**. Cette somme est remboursable dans un délai de trois mois, au-delà duquel Gan Assistance est en droit d'en poursuivre le recouvrement.

Le bénéficiaire autorise Gan Assistance à récupérer directement la somme avancée sur le montant du règlement du sinistre.

4.2 Aide ménagère

Gan 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 **229 € TTC**.

4.3.1 Intervention d'urgence

Gan Assistance est présent 24 h/24 pour rechercher et communiquer les numéros d'appel téléphonique des entreprises de dépannage situées dans un rayon de trente kilomètres du domicile, telles que la plomberie, menuiserie, électricité, serrurerie, vitrerie, etc.

Notre prestation se limite à communiquer un ou plusieurs numéros téléphoniques : Gan Assistance ne saurait, en aucun cas, recommander une entreprise, ni, à fortiori, être impliqué à propos de la qualité du travail exécuté par le réparateur ou à propos de la rapidité de son intervention.

4.3.2 Dépannage électroménager

En cas de panne du matériel électroménager, Gan Assistance fait le nécessaire pour qu'un dépanneur intervienne au plus tôt, et répare ou propose le remplacement du matériel, lorsque la panne nécessite une intervention de longue durée.

En cas de réparation impossible, le dépanneur conseillera le bénéficiaire sur le choix de matériel neuf.

En aucun cas, Gan Assistance ne saurait être impliqué à propos de la qualité du travail exécuté par le réparateur ou à propos de la rapidité de son intervention.

L'ensemble des frais reste à la charge du bénéficiaire.

4.3.3 Dépannage serrurerie

Gan Assistance fait le nécessaire pour qu'un serrurier intervienne au plus tôt, et paie son intervention à concurrence de **77 € TTC**.

Si, à la suite d'un sinistre survenu au domicile, le véhicule du bénéficiaire qui y était remis est endommagé ou détruit, Gan Assistance organise et prend en charge les frais de remorquage et de dépannage à concurrence d'un maximum de **122 € TTC**.

Gan Assistance met également à disposition du bénéficiaire, dont le véhicule endommagé n'est plus en état de circuler et nécessite un remorquage, un véhicule de remplacement de catégorie A pour une période de trois jours maximum.



Chapitre 5. Accident corporel au domicile

5.1 Transport à l'hôpital

En cas d'accident au domicile, outre les secours de première urgence auxquels le bénéficiaire doit faire appel en priorité, Gan Assistance peut apporter son aide ou ses conseils :

- dans la recherche d'un médecin (en l'absence du médecin traitant) ;
- dans l'organisation du transport à l'hôpital par ambulance, avec prise en charge en complément de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme de prévoyance ;
- dans le retour au domicile lorsque l'état de santé du bénéficiaire le permet.

5.2 Gardes suite à une hospitalisation

5.2.1 Garde d'enfants à domicile

Le bénéficiaire a la garde de ses enfants (ou petits-enfants) de moins de quinze ans. Gan Assistance lui propose l'organisation et la prise en charge d'une assistante maternelle compétente à domicile pour une période de deux jours maximum.

Pendant cette période, Gan Assistance se charge également, si besoin est, d'assurer le transport aller et retour des enfants à l'école.

Gan Assistance vous propose également l'organisation et la prise en charge :

- soit du voyage des enfants (ou petits-enfants) de moins de quinze ans jusqu'au domicile de l'un des proches, résidant en France métropolitaine ou Monaco ;
- soit du transport aller et retour (en train en 1^{re} classe ou en avion en classe économique, si

seul ce moyen peut être utilisé) de ce proche jusqu'au domicile du bénéficiaire, pour garder les enfants.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la précédente.

5.2.2 Garde des animaux familiers

Le bénéficiaire possède des animaux familiers (chiens, chats) ; Gan Assistance organise leur gardiennage à son domicile ou dans un centre agréé et participe aux frais à concurrence de **229 € TTC**.

Dès son appel, Gan Assistance met tout en œuvre pour répondre au plus vite à sa demande. Toutefois, nous nous réservons un délai de cinq heures maximum à compter des heures d'ouverture des réseaux d'assistantes maternelles agréées ou des réseaux de gardiennage.

5.3 Aide à domicile

En cas d'une hospitalisation de plus de vingt-quatre heures, Gan Assistance met à la disposition du bénéficiaire une aide à domicile à concurrence de

305 € TTC, réparties dans les sept jours calendaires suivant le retour au domicile.

→ Chapitre 6. Assistance vie quotidienne

6.1 Transmission des messages urgents

Gan Assistance se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, les messages urgents qui sont destinés au bénéficiaire, lorsque celui-ci ne peut être joint directement pendant un séjour ou un déplacement, par exemple en cas d'hospitalisation ; ou que le bénéficiaire doit adresser à toute personne demeurant en France métropolitaine ou Monaco.

D'une manière générale, la retransmission des messages est subordonnée à :

- une demande justifiée ;

- une expression claire et explicite du message à retransmettre ;
- une indication précise des nom, prénom et adresse complète et, éventuellement du numéro de téléphone de la personne à contacter.

La communication à Gan Assistance de ces messages à retransmettre reste aux frais du demandeur.

6.2 Dépannage serrurerie

En cas de perte ou de vol de clés, ou si les serrures sont endommagées à la suite d'une effraction, Gan Assistance fait le nécessaire pour qu'un serrurier

intervienne au plus tôt, et paie son intervention à concurrence de **77 € TTC**.

Si le véhicule du bénéficiaire est immobilisé à son domicile, à la suite d'une panne ou d'un accident, Gan Assistance organise l'intervention d'un dépanneur/remorqueur afin qu'il répare sur place ou remorque le véhicule au garage le plus proche.

Les frais de déplacements, y compris ceux de levage et de grutage occasionnés par l'intervention, restent à la charge du bénéficiaire.



Chapitre 7. Information vie quotidienne

ALLO INFO est un service d'informations générales, assuré par une équipe de chargés d'informations, destiné à répondre à toute question d'ordre réglementaire ainsi qu'aux demandes d'informations du domaine de la vie pratique :

- habitation / logement ;
- formalités administratives ;
- impôts / fiscalité ;
- justice / défense / recours ;
- salaires ;
- assurances sociales / allocations / retraites ;
- enseignement / formation ;

- services publics ;
- droit des consommateurs.

Certaines demandes pouvant nécessiter des recherches, un rendez-vous téléphonique sera alors pris sous quarante-huit heures.

Nos prestations sont uniquement téléphoniques : aucune des informations dispensées par nos spécialistes ne peut se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, conseillers juridiques, etc.

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

7.2 Allo finance

ALLO FINANCE est un service d'informations générales, assuré par l'équipe de chargés d'informations financières de Gan Assistance, destiné à répondre à toute question d'ordre financier ou économique :

- **Fonctionnement et observatoire des produits financiers**

Caractéristiques, fonctionnement, conditions, fiscalité et réseau de distribution :

- **valeurs mobilières**
actions, obligations, OPVCM, PEA, certificats d'investissement, bons du trésor...
 - **produits d'épargne et de retraite**
PEP, CEL, CODEVI, livrets A et B, PER, LEP, PEL, livret d'épargne entreprise, assurance-vie...
 - **valeurs immobilières**
le marché immobilier, la pierre papier (SCPI, SII...), le viager...
 - **crédits**
crédits de trésorerie, crédits immobiliers, crédits automobiles...
 - **services bancaires**
le découvert, les dates de valeurs, les chèques et cartes bancaires, les virements, les prélèvements, les opérations particulières...
- **Environnement économique et financier**
 - **le marché financier et ses intervenants**
le marché primaire, le marché secondaire, le

règlement mensuel, le marché au comptant, le second marché, le MONEP, le MATIF, les organismes de surveillance et de contrôle, les intermédiaires...

- **actualité économique des entreprises**
fusion, participation, désengagement, augmentation de capital, orientation et stratégies...
- **l'entreprise en bref et les chiffres clés**
capital, tour de table, dirigeants, activité, CA, production, valeur ajoutée excédent brut d'exploitation, CAF, résultat net, fonds de roulement, besoin en fonds de roulement, trésorerie, actif net...
- **ratios économiques et financiers**
ticket d'entrée, investissement, productivité, financement et structure de bilan, rentabilités...
- **cotations et historiques, lexique des termes bancaires et boursiers**
Certaines demandes pouvant nécessiter des recherches et investigations, un rendez-vous téléphonique sera alors pris sous quarante-huit heures.
Nos prestations sont uniquement téléphoniques : aucune des informations dispensées par nos spécialistes ne peut se substituer aux intervenants habituels.
En aucun cas elles ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

7.3 Bien-être

BIEN-ÊTRE est un service d'informations générales, animé par les médecins de l'équipe médicale de Gan Assistance, destiné à répondre à toute question de nature médicale notamment dans les domaines suivants :

- la santé ;
- les vaccinations ;
- la mise en forme ;

- la diététique ;
- la puériculture.

Les médecins peuvent répondre à toutes questions concernant les bénéficiaires. Les informations qui seront données le seront toujours dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical).

Ce service est conçu pour écouter, informer et orienter, et, en aucun cas, il ne peut remplacer le médecin traitant.

Les informations fournies ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.

De plus, en cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler **le médecin traitant, les**

pompiers ou les services médicaux d'urgence (SAMU 15).

Toutefois, en cas de besoin, l'équipe médicale de Gan Assistance est présente, **24 h/24**, pour renseigner et orienter.

7.4 Problèmes de l'enfance

Si un enfant est perturbé dans sa scolarité (blocage scolaire, incompatibilité avec un professeur...) ou manifeste un rejet de son environnement social (drogue, fugue, dépression...), les médecins de

l'équipe médicale de Gan Assistance répondent à toute question et procurent un conseil pédagogique et psychologique adapté.

7.5 Info emploi

Gan Assistance propose un certain nombre d'actions et de conseils spécifiques au bénéficiaire en situation de recherche d'emploi ou de stage, et lui

donne des informations relatives au marché du travail.

7.6 Allo bricolage

ALLO BRICOLAGE est un service d'informations générales destiné à répondre à toute question relative au bricolage et, notamment, dans les domaines suivants :

- la réparation ;
- les travaux d'entretien ;
- les aménagements domestiques.



Chapitre 8. Exclusions

Outre les exclusions précisées dans le texte de la présente annexe, Gan Assistance ne peut être tenu responsable de l'inexécution ou des retards d'exécution provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution des prestations, les interdictions décidées par les autorités locales ou les grèves.

Gan Assistance ne sera pas tenu d'intervenir dans le cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur en France.

Sont également exclus :

- 1. Les tentatives de suicide.**
- 2. Les états résultants de l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et d'alcools.**
- 3. 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.**
- 4. Les frais de recherche en montagne et de secours en mer.**



Immeuble Elysées La Défense – 7 place du Dôme
TSA 21017 – 92099 La Défense Cedex - Tél. 01 70 94 27 00
Service des relations avec les consommateurs :
Tél. 01 70 96 67 37 - relationconsommateurs@allianz.fr

Allianz IARD – Entreprise régie par le Code des assurances.
Société anonyme au capital de 938 787 416 euros.
Siège social : 87, rue de Richelieu – 75002 Paris.
542 110 291 RCS Paris.