



## ASSISTANCE HABITATION



**Téléphone 24/24**

**01.41.61.23.34**

Des services et des  
garanties confiés à :



### Définitions

#### DEFINITIONS

##### **Bénéficiaires :**

- Le souscripteur,
- Son conjoint, son concubin
- Leurs enfants fiscalement à charge
- Leurs ascendants vivant habituellement sous leur toit.

##### **Domicile**

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

##### **Période de validité de la garantie**

La garantie assistance est liée à la validité du contrat d'assurance.

Elle arrive à échéance, est renouvelée ou résiliée à la même date dans les mêmes conditions.

##### **Validité Territoriale**

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

#### FAITS GENERATEURS

##### **Les personnes**

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

##### **Le domicile sinistré :**

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

---

## **ARTICLE 1**

### **Votre domicile est sinistré en votre absence**

#### **1-1 Retour en urgence**

Vous êtes en voyage et votre domicile est sinistré :

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

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

#### **1-2 Gardiennage**

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

La totalité des frais engagés ne le sont qu'à titre d'avance et devront être remboursés dans les trente jours qui suivent leur engagement. A défaut, NETVOX ASSISTANCE sera en droit d'en poursuivre le recouvrement.

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

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

## **ARTICLE 2**

### **Votre domicile est sinistré et inhabitable.**

## **2.1 Hébergement**

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

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

## **2.2 Transfert des enfants de moins de 15 ans**

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

## **2.3 Transfert du mobilier**

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

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge.

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

## **2.4 Gardiennage**

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

## **2.5 Valise de première urgence**

Si votre domicile est inhabitable suite à un sinistre et que vos effets personnels ont été détruits, NETVOX ASSISTANCE prend en charge les achats de première urgence à

---

concurrence de 450 € TTC par personne avec un maximum de 1800 € TTC par famille.

### **2.6 Avance de fonds**

Si vous êtes démunis de moyens financiers, NETVOX ASSISTANCE vous procure une somme maximum de 6000€ afin que vous puissiez faire face à vos dépenses courantes. Cette avance se fera contre un ordre de prélèvement signé du bénéficiaire sur son compte bancaire.

Le remboursement de cette avance devra être effectué dans un délai maximum de trois mois.

### **2.7 Aide ménagère**

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

## **ARTICLE 3 : ACCIDENT CORPOREL A DOMICILE**

### **3.1 Garde d'enfants**

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

### **3.2 Transfert des enfants**

NETVOX ASSISTANCE vous propose l'organisation et la prise en charge :

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

Ces deux prestations ne sont pas cumulables.

### **3.3 Garde des animaux**

Si vous êtes hospitalisés plus de 48 heures et que personne de votre entourage ne peut s'occuper de vos animaux de compagnie (chiens, chats), NETVOX ASSISTANCE organise et prend en charge leur gardiennage dans un centre agréé à concurrence de 300 € TTC.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil, et d'hébergement définies par les prestataires et établissement de garde (vaccinations à jour, caution éventuelle, etc....).

Cette prestation ne peut être fournie que si vous ou une personne autorisée par vous peut accueillir le prestataire choisi afin de lui confier les animaux.

### **3.4 Aide à domicile**

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

## **ARTICLE 4 : VIE QUOTIDIENNE**

### **4.1 Dépannage Serrurerie**

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

### **4.2 Intervention d'urgence**

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

- plomberie
- vitrerie
- électricité
- serrurerie

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

### **4.3 Aide technique sur devis**

Vous pouvez soumettre à NETVOX ASSISTANCE tout devis réalisé par un professionnel artisan portant sur une réparation ou la réalisation de travaux définis dans les domaines cités précédemment.

Nous vérifierons que le montant du devis est conforme avec les normes nationales en vigueur pour ce type d'intervention. En cas de non-conformité, nous vous indiquerons les éléments qui méritent d'être renégociés et dans quelle mesure.

### **4.3 Service d'informations**

NETVOX ASSISTANCE répond à vos questions d'ordre privées en mettant à votre disposition une équipe de spécialistes ce dans les domaines les plus divers tels que :

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

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

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

## **ARTICLE 5 : EXCLUSIONS**

**La responsabilité de NETVOX ASSISTANCE ne peut être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'évènements tels que la guerre civile, révolution, mouvement populaire, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchement climatique.**

### **Sont également exclus :**

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

*Le présent contrat est garanti par SOLID Försäkringar AB, Box 22209 250 24 HELSINGBORG - Suède, en libre prestation de service. Le service d'assistance est rendu par CORIS Assistance 6, rue Emile Reynaud, 75019 Paris.*