



GFA Caraïbes

***Nous pouvons tous agir
pour notre avenir !***



Multirisques Habitation

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

En partenariat avec : EUROP ASSISTANCE



* Vous vivez, nous veillons

■ SOMMAIRE

REGLES A OBSERVER EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE

DOMAINE D'APPLICATION ET DEFINITIONS

- A. ACCIDENT
- B. BENEFICIAIRES
- C. DOMICILE
- D. ETENDUE GEOGRAPHIQUE
- E. HOSPITALISATION
- F. MALADIE
- G. SINISTRE

II. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

A. EN CAS DE PROBLEME DE SANTE AU DOMICILE

1. Livraison de médicaments
2. Présence Hospitalisation
3. Garde des enfants
4. Aide Ménagère
5. Assistance aux animaux domestiques

B. EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE

1. Frais de retour anticipé sur le lieu du sinistre
2. Frais d'hôtel
3. Gardiennage du mobilier
4. Transfert du mobilier
5. Frais de garde-meubles
6. Effets vestimentaires ou de toilette de première nécessité

C. ASSISTANCE ENFANTS MALADES

Présence au chevet de l'enfant convalescent

- Conditions d'application de cette garantie
- Permanence des heures de service
- Territorialité
- Exécution du service
- Délais de mise en place
- Conditions médicales et administratives
- Exclusions

D. ASSISTANCE VIE QUOTIDIENNE

1. Ouverture de portes
2. Services de dépannage
3. Transmission de messages urgents

III. EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

- A. NE DONNENT PAS LIEU A INTERVENTION NI A PRISE EN CHARGE
- B. NE DONNENT PAS LIEU A REMBOURSEMENT
- C. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

IV. CADRE JURIDIQUE

- A. DUREE - VALIDITE
- B. SUBROGATION
- C. PRESCRIPTION
- D. AUTORITE DE CONTRÔLE

GFA CARAÏBES ASSISTANCE

La présente convention constitue les dispositions générales des garanties **GFA CARAÏBES ASSISTANCE MULTIRISQUES HABITATION**.

Elle précise le contenu et les limites des prestations d'assistance **GFA CARAÏBES ASSISTANCE MULTIRISQUES HABITATION** en Martinique, Guadeloupe et Guyane.

GFA CARAÏBES ASSISTANCE a confié la mise en oeuvre des prestations d'assistance à EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances et dont le siège social se trouve : **1 Promenade de la Bonnette 92230 GENNEVILLIERS**.

Dans le texte qui suit, le terme "NOUS" désigne GFA CARAIBES ASSISTANCE, représentée par EUROP ASSISTANCE SA pour l'exécution des prestations. Le terme "VOUS" désigne les personnes bénéficiaires telles que définies ci-dessous.

REGLES À OBSERVER EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE

Pour nous permettre d'intervenir, vous devez :

> Nous joindre sans attendre par téléphone :

Depuis la MARTINIQUE au numéro	0596 484 000
Depuis la GUADELOUPE au numéro	0590 971 971
Depuis la GUYANE au numéro	0594 392 222

- > Obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- > Vous conformer aux solutions que nous préconisons,**
- > Fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé**

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

I. DOMAINE D'APPLICATION ET DEFINITIONS

La présente convention vous permet de bénéficier des prestations d'assistance décrites plus bas.

Les expressions ci-dessous auront dans la présente convention d'assistance, les significations suivantes :

A. ACCIDENT

Toute lésion corporelle provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure ; les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident

B. BENEFICIAIRES

Le souscripteur de la garantie GFA CARAIBES ASSISTANCE MULTI RISQUES HABITATION, son conjoint ou concubin, leurs enfants célibataires de moins de 25 ans et vivant habituellement sous le toit du souscripteur.

Les bénéficiaires doivent obligatoirement avoir leur résidence principale et habituelle dans les départements de La Martinique de la Guadeloupe ou de la Guyane française.

C. DOMICILE

Votre habitation garantie par le contrat Multirisque Habitation, uniquement si elle est située en Martinique. Guadeloupe ou Guyane.

D. ETENDUE GEOGRAPHIQUE

La présente convention d'assistance s'applique à la Martinique, à la Guadeloupe, et à la Guyane française, dans un rayon de 50 km autour des communes de Cayenne et Kourou à l'occasion de tout sinistre survenu à votre domicile.

E. HOSPITALISATION

Tout séjour de plus de 24 heures dans un établissement de soins pour une mise en observation ou le traitement médical ou chirurgical d'une maladie ou de lésions résultant d'un accident.

F. MALADIE

Toute altération de la santé médicalement constatée et non prévue.

G. SINISTRE

L'un des événements couverts au titre des garanties "Incendie et événements assimilés", "Dégâts des eaux", "Tempêtes, Ouragans, Cyclones", "Vol et vandalisme", "Bris des glaces" ou "Catastrophes naturelles" survenus à votre domicile

II. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

A. EN CAS DE PROBLEME DE SANTE AU DOMICILE

1. Livraison de médicaments

Vous êtes immobilisé à votre domicile, à la suite d'une maladie ou d'un accident et vous êtes dans l'impossibilité de prendre possession des médicaments qui viennent de vous être prescrits sur ordonnance par un médecin : Nous allons les chercher dans les meilleurs délais à la pharmacie habituelle (ou à la pharmacie de garde) proche de votre domicile et nous vous les apportons. Seul le coût des médicaments reste à votre charge.

2. Présence Hospitalisation

Vous faites l'objet d'une hospitalisation imprévue, pour cinq jours minimum, dans un établissement en Martinique, en Guadeloupe ou en Guyane, proche de votre domicile : Nous organisons et prenons en charge, pendant votre hospitalisation, le déplacement aller-retour d'une personne de votre choix domiciliée sur le département considéré afin qu'elle se rende à votre chevet.

3. Garde des enfants

En cas de décès ou en cas d'hospitalisation de votre part, vous bénéficiez, au choix :

- Soit de la garde de vos enfants de moins de 15 ans dans la limite des disponibilités locales et nous prenons en charge les frais ainsi occasionnés pour un maximum de 48 heures ;
- Soit de l'organisation et de la prise en charge le déplacement aller-retour depuis la MARTINIQUE d'une personne désignée, pour se rendre à votre domicile et garder vos enfants de moins de 15 ans ;
- Soit de l'organisation et de la prise en charge du transfert aller et retour de vos enfants de moins de 15 ans chez un de leur parent résidant en MARTINIQUE en GUADELOUPE en GUYANE (50 km autour de Cayenne et Kourou).

4. Aide Ménagère

Si vous êtes hospitalisé plus de 3 jours de manière imprévue à la suite d'un accident ou d'une maladie aiguë, nous recherchons et organisons la présence d'une aide-ménagère à votre domicile

- soit pendant votre hospitalisation pour venir en aide aux personnes restées à votre domicile,
- soit à votre retour à votre domicile pour vous venir en aide pendant votre convalescence.

Nous prenons en charge les frais de présence de l'aide ménagère à concurrence de 20 heures maximum. La présence de l'aide ménagère a lieu du lundi au samedi entre 8 h et 19 h, dans la limite des 30 jours à compter de la date de sortie d'hospitalisation.

5. Assistance aux animaux domestiques (chien ou chat)

Si vous êtes hospitalisé à la suite d'un accident, nous organisons et prenons en charge, si aucun de vos proches ne peut s'en occuper, la garde de vos animaux domestiques, à condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires. Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge à concurrence de 225 € TTC.

B. EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE (Martinique, Guadeloupe ou Guyane)

1. Frais de retour anticipé sur le lieu du sinistre

Vous êtes en déplacement hors de la MARTINIQUE de la GUADELOUPE ou de la GUYANE à la suite d'un sinistre endommageant votre domicile, et votre présence est indispensable pour effectuer des démarches administratives :

Nous organisons et prenons en charge votre voyage et celui de votre conjoint ou concubin et de vos enfants à charge s'ils se déplaçaient avec vous, par avion de ligne classe économique et/ou taxi, du lieu de votre séjour à votre domicile.

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

Aussi, nous récupérerons vos titres de transport inutilisés ou de vous demanderons le montant du remboursement que vous avez obtenu auprès de l'organisme émetteur des titres de transport utilisés.

Cette prestation s'exerce en cas de déplacement dans le monde entier à l'exclusion des pays en guerre.

2. Frais d'hôtel

Si votre domicile est devenu inhabitable, nous organisons votre séjour à l'hôtel et prenons en charge les frais réellement exposés à concurrence de 60€ TTC par nuit et par bénéficiaire, sans pouvoir dépasser 750€ TTC par sinistre. Si vous ne pouvez le faire vous-même, nous organisons votre transport à l'hôtel et prenons en charge les frais engagés.

Nous ne sommes pas tenus à l'exécution de ces obligations s'il n'y a pas de chambre d'hôtel disponible à moins de 10 km de votre domicile.

3. Gardiennage du mobilier

Si votre domicile doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un vol les biens encore sur place, nous organisons la mise en place d'un vigile ou d'un

gardien chargé de surveiller les lieux et prenons en charge pendant 48 heures les frais ainsi occasionnés.

4. Transfert du mobilier

Nous organisons et prenons en charge, à concurrence de 300€ TTC, selon les disponibilités locales, la location d'un véhicule de type utilitaire se conduisant avec le permis B, pour vous permettre d'effectuer le déménagement des objets restés au domicile sinistré. Dans tous les cas, le véhicule mis à disposition sera un véhicule non aménagé (sangles, capitonnage etc.).

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

La location du véhicule comprend la prise en charge d'assurances complémentaires liées à la location du véhicule : "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.).

Une partie de ces franchises sont non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location.

Les frais suivants restent à votre charge :

- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant.

5. Frais de garde-meubles

Nous organisons et prenons en charge sur la base des frais réels et dans tous les cas dans la limite de 500€ TTC le gardiennage en entrepôt des objets déménagés du domicile sinistré ou la location d'un conteneur.

6. Effets vestimentaires ou de toilette de première nécessité

Si vos effets personnels ont été détruits, nous vous rembourserons, sur présentation de facture, l'achat d'effets vestimentaires et de toilette de première nécessité à concurrence de 300€ TTC par bénéficiaire, sans pouvoir excéder 1.200€ TTC au total.

Nous vous demanderons de justifier de la destruction ou de la disparition des effets personnels.

C. ASSISTANCE ENFANTS MALADES

1. Présence au chevet de l'enfant convalescent

Nous recherchons et envoyons à votre domicile une personne compétente et qualifiée pour garder vos enfants malades ou blessés de moins de 15 ans.

Le coût de cette garde est pris en charge à concurrence de 10 heures consécutives par jour, pendant 2 jours consécutifs.

Conditions d'application de cette garantie :

- **Permanence des heures de service** : Le service "Assistance Enfants Malades" fonctionne du lundi au samedi, de 7H30 à 19H30. Toutefois, vous pouvez nous joindre 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin de formuler votre demande.
- **Territorialité** : les prestations sont fournies en Martinique, Guadeloupe, Guyane (50 km autour de Cayenne et Kourou).
- **Exécution du service** : les prestations "Assistance Enfants Malades" sont de notre ressort exclusif.

En conséquence, aucune dépense que vous auriez effectuée d'autorité ne vous sera remboursée. Les garanties s'appliquent sous réserve que l'enfant ait reçu la visite préalable de son médecin traitant. 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 d'un médecin prescripteur.

- **Délais de mise en place** : dès réception de votre appel, après la visite du médecin traitant, nous mettrons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant parvienne 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.
- **Conditions médicales et administratives** : vous devez justifier votre demande par un certificat médical indiquant que la présence d'une personne est nécessaire auprès de l'enfant. Nous vous réclamerons une copie de ce certificat médical et effectuerons

un contact médical avant toute intervention. Vous devrez nous communiquer ainsi qu'à la personne intervenant sur place les coordonnées du médecin ayant établi le certificat médical, afin que les services d'assistance ou l'intervenant puissent le contacter si l'état de l'enfant l'exigeait.

Les frais de nourriture et de soins de l'enfant restent à votre charge.

Nous prenons en charge les frais de nourriture et de transport de la personne intervenant sur place.

L'intervenant prendra et quittera ses fonctions en présence d'un membre de la famille.

Exclusions

La garantie « Assistance Enfants Malades » ne s'applique pas :

- en cas de maladies chroniques, maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, hospitalisations prévisibles ;
- entre 19H30 et 7h30 ainsi que les dimanche et jours fériés et pendant les repos hebdomadaires et congés légaux du bénéficiaire.

Le service "Assistance Enfants malades" n'est pas conçu pour les convenances personnelles des bénéficiaires.

Toute fraude, falsification ou faux témoignage entraîne automatiquement la nullité de cette garantie.

D. ASSISTANCE VIE QUOTIDIENNE

1. Ouverture de portes

Si vous perdez ou vous vous faites dérober les clefs de votre domicile, nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un serrurier à concurrence de 80€ TTC pour procéder à l'ouverture de porte. Les travaux, pièces et main-d'œuvre de remise en conformité restent à votre charge. Nous vous demanderons de justifier de votre qualité d'occupant du domicile.

2. Services de dépannage

En cas de panne ou de dysfonctionnement d'un appareil ou d'une installation résultant directement et exclusivement d'événements de caractère accidentel comme la détérioration immobilière ou mobilière consécutive à un vol, le dégât des eaux rendant votre domicile impropre à l'occupation ou des dommages électriques affectant l'ensemble de l'habitation, nous organisons à votre demande, l'intervention d'un réparateur dans les domaines suivants : serrurerie, plomberie, électricité, vitrerie.

Les frais de déplacement et de remise en état par ce réparateur restent à votre charge.

III. EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

A. NE DONNENT PAS LIEU A INTERVENTION NI A PRISE EN CHARGE

1. Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou tout autre cas de force majeure,
2. Les transferts de marchandises (ne sont pas compris dans cette exclusion les effets et objets personnels des bénéficiaires),
3. Toute situation non prévue par la présente convention d'assistance.

B. NE DONNENT PAS LIEU A REMBOURSEMENT

Dans tous les cas, les prestations qui ne nous ont pas été demandées, ou qui n'ont pas été organisées par nos soins ou en accord avec nous, ne donnent pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatrice.

C. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations, résultant de cas de force majeure ou événements tels que guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

IV. CADRE JURIDIQUE

A. DUREE - VALIDITE

La validité de la garantie GFA CARAIBES ASSISTANCE MULTIRISQUES HABITATION est liée à la validité du contrat d'assurance Multirisques Habitation.

Cette convention suit le sort du contrat d'assurance Multirisques Habitation et se trouve automatiquement reconduite, suspendue ou résiliée en cas de reconduction, suspension ou résiliation de ce contrat.

La cotisation assistance vous est réclamée en même

temps que votre cotisation Multi Risques Habitation : elle figure distinctement sur l'avis d'échéance sous la rubrique - GARANTIE ASSISTANCE

B. SUBROGATION

Conformément à l'article L121-12 du Code des Assurances nous sommes subrogés à concurrence des indemnités payées et des services fournis par nous dans vos droits et actions ou ceux de votre représentant contre toute personne responsable des faits ayant motivés notre intervention. Dans le cas où il s'avérerait à posteriori que nous aurions été amenés à déclencher une intervention alors que vous n'étiez plus ou pas bénéficiaire, les frais engagés vous seraient refacturés, de même si vous aviez volontairement fourni de fausses informations sur les causes vous amenant à demander notre intervention, alors que les faits réels n'auraient pas dû donner droit à notre intervention.

C. PRESCRIPTION

Conformément au Code des Assurances, toute action dérivant de cette convention est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

D. AUTORITE DE CONTRÔLE

L'autorité de contrôle prudentiel et de résolution, SIS 61, rue Taitbout - 75009 Paris.



GFA Caraïbes



*Nous pouvons tous agir
pour notre avenir !*

En partenariat avec :
EUROP ASSISTANCE



* Vous vivez, nous veillons