



Assistance à domicile (Gan assistance)

Annexe au contrat Gan Habitat (A3102)



La présente annexe, si la référence en est indiquée aux Conditions Particulières, modifie et/ou complète les Conditions Générales.

1. Comment contacter Gan Assistance ?

- **Par téléphone :**
de France 01 45 16 65 00
de l'Étranger 33.1.45 16 65 00
- **Par courrier :**
8-14 avenue des Frères Lumière
94366 BRY-SUR-MARNE Cedex

Dans tous les cas, indiquez :

- votre nom et le moyen de vous joindre le plus rapidement (adresse, numéro de téléphone) ;
- les références de votre contrat et ses dates de validité ;
- le numéro de dossier Gan Assistance qui vous aura été communiqué lors de votre premier appel.

IMPORTANT

- *L'organisation par vous ou par votre entourage de l'une des assistances prévues dans le cadre de la garantie ne peut donner lieu à remboursement que si nous avons été prévenus préalablement.*
- *Nous ne pouvons intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.*
- *Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.*

2. Quels sont les événements susceptibles de mettre en jeu les garanties ?

2.1 - VOUS ÊTES VICTIME D'UN ACCIDENT CORPOREL À VOTRE DOMICILE (y compris une intoxication alimentaire, mais à l'exclusion des maladies)

Les prestations sont les suivantes :

2.1.1 - Transfert à l'hôpital et retour au domicile

En cas d'hospitalisation et sur prescription médicale du médecin appelé sur place, nous organisons et prenons en charge votre transport par

ambulance du domicile à l'hôpital le plus proche et retour éventuellement, si votre état le nécessite. La prise en charge financière du transport se fera en complément des remboursements éventuels obtenus auprès de tous les organismes de prévoyance auxquels vous êtes affilié.

Vous vous engagez donc à effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès de ces organismes et à nous verser toutes sommes perçues par vous à ce titre lorsque nous en avons fait l'avance.

2.1.2 - Garde des enfants de moins de 18 ans en cas d'hospitalisation de plus de 24 heures de l'un des parents

Elle se fait à votre choix selon l'un des trois moyens suivants :

- 1) nous mettons à votre disposition, dans la limite des disponibilités locales et pour un maximum, de 48 heures, une personne pour garder vos enfants avec prise en charge des frais y afférents ;

Aux départ et destination de France Métropolitaine :

- 2) nous fournissons un billet aller-retour en train (1^{re} classe) ou en avion (classe touriste), à une personne désignée par vous pour se rendre à votre domicile ;
- 3) nous organisons et prenons en charge le transport aller et retour des enfants par train (1^{re} classe) ou par avion (classe touriste) pour se rendre chez un parent.

2.1.3 - Garde de vos animaux domestiques (chien et chat) en cas d'hospitalisation de l'assuré.

Nous organisons la garde à l'extérieur de vos chiens et chat et prenons en charge les frais dans la limite de 230 € TTC.

Les prestations sont accordées sous réserve que la vaccination et la situation administrative de votre chat ou chien soit en conformité avec la réglementation en vigueur en France métropolitaine.

2.2 - VOTRE DOMICILE A ÉTÉ SINISTRÉ

En cas d'incendie, explosion, dégât des eaux, vol, acte de vandalisme, catastrophe naturelle ou tout autre dommage faisant l'objet d'une garantie souscrite par vous dans votre contrat d'assurance habitation Gan.

Les prestations sont les suivantes :

2.2.1 - Frais de transport jusqu'à votre domicile

En cas de dommage :

- à votre domicile principal, en votre absence (voyage d'agrément, voyage d'affaires, séjour dans votre résidence secondaire, etc.) ;
- ou à votre domicile secondaire, alors que vous êtes également absent de votre domicile principal.

Nous organisons et prenons en charge le coût d'un billet aller simple de train (1^{re} classe) ou d'avion (classe touriste). Les frais pris en charge représentent le complément de ceux que vous auriez normalement engagés pour regagner votre domicile. Nous fournissons dans les mêmes conditions un titre de transport afin de récupérer le cas échéant, votre véhicule resté sur place.

Nous nous réservons le droit de vous demander la restitution des titres de transport non utilisés.

2.2.2 - Prise en charge des frais d'achats vestimentaires et de toilette de première nécessité

Nous prenons en charge, en cas de destruction de l'intégralité des effets personnels, les frais justifiés (factures) d'achats vestimentaires et de toilette de première nécessité à concurrence de 305 € TTC par assuré avec un maximum de 1 250 € TTC pour l'ensemble des personnes assurées.

2.2.3 - Frais d'hébergement si votre domicile principal est inhabitable

Nous organisons la recherche et la réservation d'un lieu d'hébergement temporaire (hôtel, appartement gîte, etc...) et prenons en charge les frais d'hébergement réellement exposés avec un maximum de 230 € TTC. Nous prenons également en charge les frais éventuels de transport local.

2.2.4 - Transport de votre mobilier par vos soins

Nous organisons et prenons en charge, dans la limite de 305 € TTC, les frais de location d'un véhicule utilitaire de moins de 3,5 T pour le déménagement des biens non détruits.

2.2.5 - Déménagement de votre mobilier dans les 60 jours suivant le sinistre

Nous prenons en charge les frais de déménagement dans un rayon de 50 km du domicile inhabitable.

Les indemnités versées viendront en déduction de celles éventuellement dues par le Gan Assurances pour les garanties similaires.

Les prestations suivantes sont accordées en cas d'incendie - explosion - dégât des eaux - vol - acte de vandalisme

2.2.6 - Gardiennage du domicile sinistré

Nous mettons en place un gardiennage de votre domicile pour la protection contre le vol et prenons

en charge les frais en résultant pendant 72 heures au maximum.

2.2.7 - Garde des enfants de moins de 18 ans si votre domicile principal est inhabitable

Nous organisons et prenons en charge le transport aller et retour des enfants par train (1^{re} classe) ou par avion (classe touriste) pour se rendre chez un parent en France métropolitaine.

2.2.8 - Garde de vos animaux domestiques (chien et chat) si votre domicile principal est inhabitable

Nous organisons la garde à l'extérieur de vos chiens et chats et prenons en charge les frais dans la limite de 230 € TTC.

Les prestations sont accordées sous réserve que la vaccination et la situation administrative de votre chat ou chien soit en conformité avec la réglementation en vigueur en France métropolitaine.

2.3 - VOUS AVEZ UN PROBLÈME DANS VOTRE VIE QUOTIDIENNE

Les prestations sont les suivantes :

2.3.1 - Dépannage d'urgence Habitation

Lorsqu'un des événements suivants survient à votre domicile :

- fuite d'eau destructrice entraînant des dégâts mobiliers ou immobiliers ;
- panne totale de chaudière ou du système de climatisation ;
- panne totale d'électricité ;
- perte, vol, casse des clés,

Gan Assistance organise et prend en charge les frais de déplacement d'un réparateur qualifié à concurrence de 150 € TTC. La prise en charge est limitée à deux interventions par an.

Le coût des travaux reste à la charge de l'assuré (main-d'œuvre, pièces détachées, nettoyage lié à la réparation...). Il appartient à l'assuré de vérifier si certains travaux peuvent être remboursés au titre d'une des garanties du contrat d'assurance. L'assuré bénéficie d'une garantie de 6 mois sur les travaux de réparation définitive réalisés par le prestataire.

Suite à votre appel, Gan Assistance s'engage à informer l'assuré des modalités de mise en place de l'intervention dans les deux heures en communiquant le nom du prestataire et l'heure de son intervention. Cette intervention s'effectuera dans la journée ou dans les 24 heures si l'appel à lieu la nuit.

2.3.2 - Organisation du dépannage-remorquage d'un véhicule immobilisé au domicile

À la suite d'une panne ou d'un accident, nous recherchons un dépanneur-remorqueur pouvant intervenir sur place dans les meilleurs délais.

Les frais de dépannage restent à votre charge.

2.3.3 - Messages urgents

Nous nous chargeons de la transmission de messages à votre famille ou à votre employeur ou provenant des mêmes personnes, sur simple appel téléphonique, dans la limite des éléments fournis et des possibilités techniques.

2.3.4 - Service de renseignements téléphoniques

Sur simple demande de votre part, nous vous communiquons 24 heures sur 24 :

- les numéros de téléphone de tout service public concerné par un problème à votre domicile ;
- les numéros de téléphone d'un dépanneur réparateur dans les domaines suivants : plomberie menuiserie - électricité - téléviseur - serrurerie vitrerie.

Nous ne sommes en aucun cas responsables de la qualité, ni du prix des travaux effectués, ni des conditions d'intervention du prestataire.

2.3.5 - Information juridique et vie pratique Banque de données

Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9 heures à 18 heures, nous recherchons et vous communiquons le ou les renseignements indispensables pour faire face aux problèmes de la vie familiale et quotidienne, dans les domaines suivants : impôts - fiscalité - justice - salaires - droit du consommateur - formalités administratives - culture...

Nous ne sommes en aucun cas responsables d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte des renseignements fournis.

3. Exclusions

Gan Assistance ne sera pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques et événements d'origine naturelle sauf dispositions contraires prévues aux paragraphes 2.2.1 à 2.2.5 « votre domicile a été sinistré ».

Dans l'exécution de ses obligations Gan Assistance ne sera pas tenu d'intervenir dans les cas de sinistres résultant d'événements tels que ceux précités, y compris ceux d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir à votre aide.

Gan Assistance n'interviendra pas dans un cas résultant d'un vice de construction constituant un sinistre sériel et affectant le domicile garanti.

La garantie n'est pas accordée en cas de dysfonctionnement dû à une absence d'entretien à caractère périodique (ramonage, nettoyage des brûleurs, changement de flexible de gaz, vidange).

**Le service Gan Assistance est garanti et géré par Mutuaide Assistance
Entreprise régie par le code des assurances**

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance
au capital de 9 590 040 € - RCS Créteil B 383 974 086
Siège social : 8-14, avenue des frères Lumière - 94 366 Bry-sur-Marne Cedex

De France : Tél. : 01 45 16 65 00

Fax : 01 45 16 63 92

De l'Étranger : Tél. : 33 1 45 16 65 00

Fax : 33 1 45 16 63 92

Gan Assurances

Entreprise régie par le Code des Assurances Société Anonyme au capital de 264.842.080 euros Siège social : 8/10, rue d'Astorg – 75008 PARIS
542 063 797 RCS PARIS – Tél. : 01 70 94 20 00 – www.gan.fr

Entreprise régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 61, rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09
Direction Qualité/Réclamations – Gan Assurances - Immeuble Michelet - 4-8 cours Michelet 92082 La Défense Cedex – e-mail : reclamation@gan.fr