

« EXTENSION ASSISTANCE ARDENNE@HOME »

ASSISTANCE ARDENNE@HOME

Les assurés confrontés à un des événements, fait générateur de l'assistance, peuvent faire appel au service Assistance ARDENNE@HOME, 24h sur 24, 7 jours sur 7 en téléphonant au numéro suivant : 32 (0)80 31 00 50 .

1. Fait générateur

L'assistance est acquise pour le bâtiment, servant d'habitation, désigné aux conditions particulières du contrat assurance habitation,

1. en cas de sinistre couvert en vertu du contrat ne permettant plus aux assurés de demeurer décemment dans le bâtiment désigné ;
2. en cas d'incident domestique, c'est-à-dire un événement imprévu perturbant sérieusement la vie au domicile de l'assuré (perte de clé, panne de chaudière, panne de chauffe-eau...), survenant inopinément au bâtiment désigné et nécessitant une intervention dans les meilleurs délais. Ne sont pas considérés comme incidents domestiques l'entretien annuel de chaudière, les événements qui concernent des bâtiments annexes à l'habitation, sans donner accès direct à l'habitation.

L'assistance n'est jamais acquise pour les caravanes et les annexes non communicantes.

2. Envoi de réparateurs au bâtiment endommagé

En cas d'urgence, afin de permettre aux assurés de demeurer dans leur bâtiment et de prendre les mesures conservatoires indispensables, le service Assistance Ardenne@Home organise et prend en charge le déplacement, dans les meilleurs délais, de ses réparateurs agréés dans les secteurs d'activité suivants :

- chauffage
- nettoyage
- couverture
- plomberie
- électricité
- serrurerie
- maçonnerie
- vitrerie
- menuiserie

En cas de sinistre couvert, les mesures conservatoires seront organisées par le service Assistance Ardenne@Home et les coûts engagés resteront à charge de la compagnie, dans les limites de l'article 38 des présentes conditions et seront portés en déduction de l'indemnisation du sinistre due à l'assuré.

En cas d'incident domestique, la première heure de main d'œuvre des réparateurs, ainsi que le déplacement du réparateur, seront organisés et pris en charge par le service Assistance Ardenne@Home, à l'exclusion des pièces de rechange.

Aucune prestation ne sera en outre accordée en cas de dommages aux appareils électroménagers ou audiovisuels.

3. Autres prestations

Dans le cadre d'un sinistre couvert, le service Assistance Ardenne@Home organise et prend en charge les prestations suivantes :

1. Retour d'urgence au bâtiment endommagé

En cas d'absence ou d'incapacité de l'entourage à prendre les dispositions nécessaires, si la présence immédiate d'un assuré s'avère indispensable, le service Assistance Ardenne@Home organise et prend en charge son retour au bâtiment endommagé en train 1^{ère} classe, avion classe économique, ou par tout autre moyen approprié.

Dans l'hypothèse où l'assuré se trouve dans l'obligation de retourner sur place pour récupérer son véhicule ou poursuivre son séjour, de la même façon, le service Assistance Ardenne@Home prend en charge les frais de transport jusqu'à son lieu de séjour.

2. Gardiennage

Si, malgré la mise en œuvre de mesures conservatoires, le bâtiment doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver les biens restés sur place, le service Assistance Ardenne@Home organise et prend en charge le gardiennage de celui-ci pendant une période maximale de 48 heures.

3. Vêtements et objets de toilette de première nécessité

Le service Assistance Ardenne@Home permet aux assurés dont les effets de première nécessité auraient été détruits de s'en procurer de nouveaux, à concurrence de 750 € non indexés par sinistre.

4. Hébergement provisoire

Lorsque le bâtiment est devenu inhabitable, le service Assistance Ardenne@Home organise et prend en charge l'hébergement provisoire (y compris le petit-déjeuner) des assurés, pendant une période maximale de 5 nuits, dans un hôtel de confort équivalant à la norme "deux étoiles". Si besoin est, le service Assistance Ardenne@Home organise et prend en charge le premier transport des assurés vers l'hôtel.

5. Transfert provisoire du contenu, frais de garde-meuble

S'il devient nécessaire d'entreposer rapidement une partie du contenu afin de le préserver, le service Assistance Ardenne@Home organise et prend en charge le transfert de ces biens dans un garde-meuble ainsi que leur retour au bâtiment désigné.

Le service Assistance Ardenne@Home prend en charge leur gardiennage pendant une période maximale de 30 jours.

6. Déménagement

Lorsque le bâtiment est devenu inhabitable, le service Assistance Ardenne@Home organise et prend en charge le déménagement du contenu jusqu'au nouveau lieu de résidence en Belgique, dans une période maximale de 30 jours suivant le sinistre.

7. Prise en charge des enfants de moins de 16 ans

En cas de nécessité, le service Assistance Ardenne@Home organise et prend en charge le voyage aller et retour en Belgique ou dans un pays limitrophe des enfants de moins de 16 ans et d'un adulte les accompagnant, auprès de proches susceptibles de les accueillir (en train 1^{ère} classe ou par tout autre moyen approprié).

En cas d'indisponibilité de tout accompagnateur, le service Assistance Ardenne@Home prend en charge la mise à disposition d'un de ses prestataires afin de remplir cette mission.

8. Animaux domestiques familiers

Si les animaux domestiques familiers (c'est-à-dire chien et chat) ne peuvent plus demeurer dans le bâtiment, le service Assistance Ardenne@Home organise et prend en charge leur transport et leur garde pendant une période maximale de 30 jours.

9. Transmission des messages urgents

En cas de nécessité, le service Assistance Ardenne@Home se charge de transmettre des messages urgents aux proches des assurés.

4. Conditions restrictives d'application

LIMITATION DE RESPONSABILITE

Le service Assistance Ardenne@Home ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un assuré à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

Le service Assistance Ardenne@Home ne peut pas se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Le service Assistance Ardenne@Home s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont il dispose pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans la convention. Cependant, il est entendu que son engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat, compte tenu du contexte dans lequel pourraient s'effectuer les garanties.

A ce titre, le service Assistance Ardenne@Home ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, la réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tous les actes de sabotage ou de terrorisme, les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, la restriction à la libre circulation des biens et des personnes quelle que soit l'autorité compétente qui l'impose, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, les zones géographiques à risques sanitaires, tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

LIENS AVEC L'ASSURANCE INCENDIE

L'intervention dans le cadre de l'assistance ne préjuge en rien de la prise en charge du sinistre par la compagnie. Le cas échéant, le coût des prestations d'assistance constituera un acompte sur l'indemnité due par la compagnie.

5. Conditions d'application

VALIDITE DES GARANTIES

Les garanties d'assistance sont acquises pendant toute la durée de la validité du contrat à toute personne bénéficiaire de celui-ci.

Les montants des garanties s'entendent « Toutes Taxes Comprises ».

MISE EN JEU DES GARANTIES ET ACCORD PREALABLE

Seules les garanties organisées par ou en accord avec le service Assistance Ardenne@Home sont prises en charge. Le service Assistance Ardenne@Home ne participe pas après coup aux dépenses que les assurés ont engagées de leur propre initiative. Toutefois, afin de ne pas pénaliser les assurés ayant fait preuve d'initiative raisonnable, le service Assistance Ardenne@Home pourra apprécier après coup la prise en charge de ces dépenses.

DECHEANCE DES GARANTIES

Le non-respect par le bénéficiaire de ses obligations envers le service Ardenne@Home en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus au présent contrat.

SUBROGATION

IMA ASSURANCES est subrogée à concurrence du coût de l'assistance accordée, dans les droits et actions des assurés contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à une prise en charge par le service Assistance Ardenne@Home; c'est-à-dire qu'IMA ASSURANCES effectue en lieu et place des bénéficiaires les poursuites contre la partie responsable si elle l'estime opportun.

PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la convention d'assistance est prescrite par trois ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1) En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où le service Assistance Ardenne@Home en a eu connaissance ;
- 2) En cas de sinistre, que du jour où les assurés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des assurés contre le service Assistance Ardenne@Home a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre les assurés ou a été indemnisé par ces derniers.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- La reconnaissance non équivoque par le service Assistance Ardenne@Home du droit à garantie des assurés ;
- La demande en justice, même en référé ;
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par le service Assistance Ardenne@Home aux assurés en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les assurés à le service Assistance Ardenne@Home en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Le service Assistance Ardenne@Home et les assurés ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.