

NOTICE SUR L'ASSISTANCE FACULTATIVE DOMOZEN ASSISTANCE

Les prestations «DOMOZEN ASSISTANCE» sont assurées par **FRAGONARD ASSURANCES**, société anonyme au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS Paris - Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 PARIS - Entreprise régie par le Code des assurances, et mises en œuvre par **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS**, société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny - Siège social: 7 rue Dora Maar – 93400 SAINT-OUEN - Société de courtage d'assurances - Inscription **ORIAS** 07 026 669 - <http://www.orias.fr> - (ci-après dénommée «Mondial Assistance»), sociétés soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, sise au 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09.

COFIDIS - Société Anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 53 758 872 € - Siège social : Parc de la Haute Borne, 61 avenue Halley, 59866 Villeneuve d'Ascq Cedex - RCS LILLE Métropole 325 307 106 - Intermédiaire d'assurance enregistré auprès de l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances sous le numéro 07 023 493 (consultable sur le site www.orias.fr), détenu indirectement à plus de 10% par la Banque Fédérative du Crédit Mutuel, société mère du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel. L'immatriculation peut être vérifiée auprès de l'ORIAS sur son site internet - www.orias.fr. Sociétés soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 61 rue Taitbout 75436 PARIS cedex 09.

INFORMATIONS LEGALES

Modalité d'examen des réclamations : dans le cas où vous seriez mécontent du traitement de votre demande, vous devez en informer votre interlocuteur habituel pour que la nature de votre insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées. En cas de désaccord, vous pouvez adresser une réclamation à : Mondial Assistance France SAS – Service Traitement des Réclamations – TSA 70002 – 93488 Saint-Ouen Cedex
Un accusé de réception vous parviendra dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à votre réclamation vous est transmise dans ces délais. Une réponse vous sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de votre réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Mondial Assistance vous tiendrait informé.

Loi informatique et libertés : conformément à la «Loi Informatique et Libertés» n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information vous concernant, qui figurerait dans les fichiers, en vous adressant à Mondial Assistance France SAS – Service Juridique – DT03 – 7, rue Dora Maar – 93488 Saint-Ouen Cedex

En application de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Mondial Assistance se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations.

Loi applicable – Langue utilisée : la convention « DOMOZEN ASSISTANCE » est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.

Renonciation à Domozen Assistance : **Après avoir souscrit à l'option Domozen Assistance, vous pouvez revenir sur votre engagement dans un délai de 30 jours calendaires révolus, à compter de votre souscription en renvoyant à l'adresse suivante** : COFIDIS - Parc de la Haute Borne - 61 avenue Halley - 59866 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX, une lettre recommandée avec accusé de réception, selon modèle ci-après : « Je soussigné(e), Nom, prénom, adresse – souhaite renoncer à l'option Domozen Assistance souscrite auprès de Fragonard Assurances le ... (Date). Fait à ... (Lieu). Le ... (Date) et Signature : ... »

Résiliation de Domozen Assistance – Vous pouvez résilier l'option Domozen Assistance à tout moment en envoyant un courrier de résiliation à l'adresse suivante : COFIDIS - Parc de la Haute Borne - 61 avenue Halley - 59866 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.

En cas de résiliation, la prime perçue au titre de la souscription à Domozen Assistance pour le mois au cours duquel le courrier de résiliation a été envoyé ne sera pas remboursée.

Etendue de l'assistance

Durée – Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pour les événements survenus **à compter de la première échéance** pendant la durée de validité du contrat de Crédit.

Bénéficiaires des prestations - vous et votre conjoint, partenaire PACS ou concubin vivant sous votre toit.

Domicile couvert - lieu de résidence principale situé en France métropolitaine et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

Pour toute demande d'assistance, contactez Mondial Assistance au 01.40.25.52.55, en indiquant, le nom et numéro de votre contrat, votre nom et prénom, le nom de la prestation souhaitée et le numéro de téléphone où vous pouvez être joint.

I Services 24H/24, 7J/7 : Résolution des urgences - Afin de sécuriser votre domicile suite à un incident Mondial Assistance recherche et vous met en relation 7J/7, 24H/24 avec les professionnels suivants : plombier, électricien, serrurier, vitrier miroitier qui interviendront dans les 3 heures suivant l'ordre de mission, selon les disponibilités locales. Transmission de messages urgents à votre famille ou votre employeur.

II Services disponibles du lundi au samedi de 9H à 20H.

1- Informations juridiques et pratiques : Sur appel téléphonique du lundi au samedi, de 9H à 20H, Mondial Assistance vous communique les renseignements nécessaires à la résolution de vos problèmes dans les domaines suivants: fiscalité, emploi, démarches administratives, aides juridictionnelles, scolarité, mariage, divorce, succession, immobilier, retraite, ...

En aucun cas les renseignements fournis ne feront l'objet d'une confirmation écrite. Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Mondial Assistance s'engage à répondre dans un délai de 48 (quarante-huit) heures ouvrées. Mondial Assistance peut fournir des renseignements d'ordre juridique ; en aucun cas elle ne donne de consultation juridique. Les informations fournies par Mondial Assistance sont des renseignements à caractère documentaire. La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.

- 2- Conseils pratiques - vacances et loisirs** (calcul des itinéraires routiers, gestion des étapes, informations sur les garages disponibles sur la route, tourisme en France), **conseil en jardinage, infos bricolage et transmission de coordonnées de professionnels de la santé** (structures sanitaires, maladies infantiles,...)
- 3- Protection du domicile après un sinistre** : Mise en relation avec des sociétés de gardiennage afin d'effectuer la mise en place d'un agent de sécurité chargé de surveiller les lieux. Mise en relation avec une société de véhicule utilitaire pour effectuer le transport des objets de l'habitation sinistrée. Organisation si le domicile est inhabitable dans les 30 jours qui suivent la date du sinistre d'un déménagement du mobilier vers une résidence distante au maximum de 50 km du domicile, cette prestation est valable dans les 60 jours suivant le sinistre.
- 4- Services dépannage** : Mise en relation et organisation des rendez-vous avec des professionnels pour réhabilitation, amélioration ou entretien de son domicile dans les domaines suivants : électricité, plomberie, chauffage, serrurerie, vitrerie, miroiterie, plâtre, peinture, papiers peints,...
- 5- Dépannage d'appareillage blanc/ brun** : En cas de panne, sont concernés les appareils électroménagers et vidéo de moins de 10 ans composant l'équipement de l'habitation (téléviseur, cuisinière, ...). Organisation à votre demande dans les 48h suivant l'appel de la venue d'un prestataire qualifié (72h si le délai se situe un jour férié ou un dimanche). Si le réparateur diagnostique que l'appareil ne peut être réparé et livré dans les 72h, prêt d'un matériel de remplacement selon les disponibilités à l'issue de la 1ère visite pour une durée de 3 semaines maximum.

III Charge des prestations : **Lorsqu'il y a intervention d'un professionnel, les coûts de déplacement, d'intervention et la location de matériel restent à votre charge.** Pour avoir une liste complète des garanties proposées veuillez demander les conditions générales du contrat groupe n° 621.255 auprès de COFIDIS - Agence Commerciale Crédit Vendeur - 61 avenue Halley - CS 70001 - 59865 LILLE CEDEX 9.