

Afin de **vous** garantir les meilleures conditions de service, une société indépendante et spécialisée gère les prestations d'assistance :

Mutuaide Assistance
 8-14 avenue des Frères lumière
 94366 Bry-sur-Marne cedex

Numéro de la garantie : **08/3439**

Il est à rappeler pour tout appel et dans toute correspondance.

Vous pouvez nous contacter par téléphone au : 0810 40 40 14

La plate-forme Assistance Tous risques bureaux est disponible 24h/24 et 365 jours par an pour les interventions d'urgence.

I. Définitions

Assistance	L'ensemble des prestations mises en œuvre suite à un dommage survenant à l' adresse assurée , la rendant impropre à sa destination.
Tous risques bureaux	
Bénéficiaires / Vous	Vous -même en tant que personne morale contractante ainsi que vos représentants statutaires et légaux.
Nous	Assistance Tous risques bureaux.
Adresse assurée	Le bâtiment à usage professionnel, assuré par « Tous risques bureaux ». Ce bâtiment doit se situer en France métropolitaine, Andorre ou Principauté de Monaco.
Bâtiment	Les biens immobiliers, vous appartenant ou dont vous êtes légalement responsable, affectés à vos activité professionnelle.
Nous organisons	Nous accomplissons les démarches qui vous sont nécessaires pour avoir accès à la prestation.
Nous prenons en charge	Nous finançons la prestation.

II. Territorialité

Vous bénéficiez des prestations de l'Assistance Tous risques bureaux pour tout sinistre survenant à l' **adresse assurée**.

III. Objet de la garantie

Événement / besoin	Prestations	Limites de la prise en charge
Bâtiment sinistré		
Gardiennage	Mise en place d'un agent de sécurité	Prise en charge à concurrence de 72 heures
Nettoyage	Frais de nettoyage du bâtiment	Prise en charge à concurrence de 120 € TTC
Recherche d'un local provisoire	Recherche d'un local de remplacement	Frais à la charge intégrale du souscripteur
Remise en état du bâtiment	Recherche des coordonnées des corps de métiers susceptibles d'assurer la remise en état du bâtiment	Mise en relation sans prise en charge
Réparations provisoires	Uniquement en cas de dégâts des eaux ayant pris naissance à l'adresse assurée et en cas de vol ou tentative d'effraction : prise en charge des frais engagés en complément de la garantie de base	Prise en charge à concurrence de 120 € TTC

Extension de garantie

Assistance

Événement / besoin	Prestations	Limites de la prise en charge
Bâtiment sinistré (suite)		
Transfert matériel, mobilier, marchandises	Location d'un véhicule utilitaire permis B	Prise en charge à concurrence de 305 € TTC
Stockage de matériel	Location d'un entrepôt	Prise en charge à concurrence de 460 € TTC
Continuité du service	Appel des clients et fournisseurs privilégiés de l'entreprise pour leur faire part de l'arrêt temporaire de l'activité	A concurrence de 50 contacts
Retour anticipé du bénéficiaire sur le lieu du sinistre	Prise en charge du retour anticipé	Billet de train 1 ^{ère} classe ou billet d'avion classe tourisme
Soutien psychologique (1)	Mise en relation et prise en charge avec un psychologue	Dans la limite de 2 entretiens téléphoniques par an
Récupération du véhicule suite au retour anticipé du bénéficiaire	Prise en charge des frais de récupération du véhicule	Dans la limite d'un titre de transport les frais de retour du véhicule (carburant, péages) sont exclus
Vol ou perte des clés du bâtiment		
Intervention d'un serrurier	Prise en charge des frais engagés	Prise en charge à concurrence de 120 € TTC
Accident à l'adresse assurée		
Transport primaire (1)	Organisation et prise en charge du transport par ambulance de l'adresse assurée à l'hôpital, et retour éventuel	Prise en charge ou remboursement en complément des remboursements obtenus par les organismes sociaux
Collaborateur de remplacement (1)	Organisation et prise en charge des frais de déplacement d'une personne désignée par le bénéficiaire	Course aller/retour en taxi dans la limite de 50 km de l'adresse assurée
Allo travaux	Analyse de devis et mise en relation avec un réseau de prestataires	

(1) Concernant les prestations « soutien psychologique », « transport primaire », « collaborateur de remplacement » il faut entendre par bénéficiaire le souscripteur du contrat ainsi que le personnel salarié de l'entreprise.

IV. Conditions d'intervention

Seul l'appel téléphonique au moment de l'événement permet le déclenchement de l'assistance.

Les prestations doivent être organisées par **nos** soins, ou avec **notre** accord.

Responsabilité

Notre responsabilité ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de **nos** obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosions d'engins, effet nucléaire ou radio-actif, empêchement climatique.

Extension de garantie

Assistance

Cadre de notre intervention

Nous intervenons 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.

Contrôle des droits invoqués

Pour bénéficier d'une prestation, **nous** pouvons **vous** demander de justifier de la qualité que **vous** invoquez et de produire, les pièces et documents prouvant ce droit.

Remboursement

Les prestations d'assistance seront prises en charge, et selon le cas, pourront être cumulées avec les indemnités versées au titre de **votre** contrat « Tous risques bureaux ».

Remboursement des titres de transport

Si **vous** n'avez pas utilisé un ou des titres de transport, du fait de **votre** retour d'urgence, **nous vous** demanderons, dans le mois qui suit **votre** retour, de **nous** adresser le montant du remboursement correspondant à ce(s) titre(s) sauf à **nous** justifier que ce ou ces titre(s) n'est (ou ne sont) pas remboursable(s).

Remboursement de factures

Nous vous rembourserons, sur présentation des originaux, les factures correspondant à des frais engagés avec **notre** accord et sous réserve de **nous** avoir contactés dans les délais impartis.

V. Formalités à accomplir

Pour **nous** permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, il est nécessaire de contacter l'Assistance Tous risques bureaux 24h/24, 7 jours/7.

Seul l'appel téléphonique au moment de l'événement permet le déclenchement de l'assistance.

Par téléphone

Pensez à rassembler les informations suivantes qui **vous** seront demandées lors de **votre** appel :

- Nom, prénom
- **Adresse assurée**
- Nom de **votre** courtier
- Numéro de **votre** contrat d'assurance
- Lieu où **vous vous** trouvez au moment de l'appel
- Numéro de téléphone où **nous** pouvons **vous** joindre
- Nature de **votre** problème

VI. Exclusions applicables

- Outre les exclusions mentionnées dans **votre** contrat d'Assurance « Tous risques bureaux », les prestations ne sont pas mises en œuvre suite à un acte intentionnel ou dolosif d'un bénéficiaire.
- 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.
- Les prestations ne peuvent être accordées ni dans les régions en état de guerre, civile ou étrangère, déclarée ou non, ni dans les régions touchées par des tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée ou autres cataclysmes.
- Les prestations ne seront pas accordées pour couvrir les conséquences d'infractions à la législation française ou étrangère.

Extension de garantie

Assistance

VII. Les prestations d'assistance

A. Les conséquences immédiates du sinistre affectant l'adresse assurée

Votre présence sur le lieu du sinistre est nécessaire

C'est l'ensemble des prestations mises en œuvre suite à un dommage survenant à l'**adresse assurée**, le rendant impropre à sa destination.

En cas d'incendie, dégât des eaux, bris de glace, Catastrophe Naturelle, vol ou tout autre dommage faisant l'objet d'une garantie souscrite ou non souscrite par **vous**, dans **vos** contrat Tous risques bureaux :

- à l'**adresse assurée**, en **vos** absence (voyage d'agrément, voyage d'affaires, séjour dans **vos** résidence secondaire, etc).

Nous organisons et prenons en charge :

- **Vos** retour anticipé en France métropolitaine si **vos** présence est indispensable sur les lieux du sinistre et si **vos** moyen de retour initialement prévu ne peut être utilisé, et ce, sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe tourisme.
- **Nous vous** fournissons un titre de transport **vous** permettant de récupérer **vos** véhicule resté sur place après avoir été rapatrié suite à un sinistre à l'**adresse assurée**. Les frais de retour du véhicule (carburant, péages) sont exclus.

Des réparations provisoires, le nettoyage et le gardiennage de votre bâtiment sont indispensables

En cas de dégât des eaux ayant pris naissance à l'**adresse assurée** et en cas de vol ou tentative d'effraction à l'**adresse assurée** :

- **Nous** organisons l'intervention d'un prestataire pour assurer des réparations provisoires et, si son intervention n'a pu régler le problème, un gardiennage de l'**adresse assurée**.
- **Nous** prenons en charge les frais engagés pour les réparations provisoires, en complément de la garantie de base, et ce à concurrence de 120 € TTC ainsi que les frais de gardiennage, avec la mise en place d'un agent de sécurité, pour une durée de 72 heures maximum.
- **Nous** organisons et prenons en charge les frais de nettoyage du **bâtiment** à concurrence de 120 € TTC.

B. L'impossibilité de poursuivre votre activité à l'adresse assurée

La mise à disposition d'un local provisoire

En cas de sinistre rendant l'usage de l'**adresse assurée** impropre à sa destination, **nous** recherchons un local de remplacement.

A partir des critères que **vous nous** communiquez, **nous** contactons les agences immobilières ou autres intermédiaires de la région concernée.

Nous vous proposons un planning de visite des locaux répondant aux critères de recherche que **vous** aurez définis sous réserve des disponibilités locales. Les visites sont assurées par les agences immobilières et intermédiaires concernés.

Cette prestation s'effectue sans prise en charge : toute commission ou frais d'agence versés à une agence immobilière ou à tout autre intermédiaire ainsi que les loyers du local choisi restent à **vos** charge.

Extension de garantie

Assistance

Le transfert de vos biens mobiliers, matériel et marchandises vers un local de remplacement

En cas d'incendie, dégât des eaux, bris de glaces, Catastrophes Naturelle, vol ou tout autre dommage faisant l'objet d'une garantie souscrite ou non dans **vos** contrat **Tous risques bureaux** et rendant l'usage de l'**adresse assurée** impropre à sa destination, **nous** organisons et prenons en charge :

- La location d'un véhicule utilitaire permis B, en fonction des disponibilités locales et ce, à concurrence de 305 € TTC pour **vous** permettre d'effectuer le transport du matériel de valeur, mobilier ou marchandises restés à l'**adresse assurée** sinistrée, vers un local de remplacement d'hébergement.

Le choix du véhicule (durée, catégorie) est fonction de la distance à parcourir, du nombre de personnes transportées et du matériel.

- Et si cela se révèle nécessaire, **nous** prenons également en charge la location d'un entrepôt, à concurrence de 460 € TTC.

Pour bénéficier d'une prestation, **nous** réservons le droit de **vous** demander de justifier de la qualité de ce que **vous** invoquez et de produire, à **vos** frais, les pièces ou documents prouvant ce droit.

La continuité du service

En cas d'incendie, dégât des eaux, bris de glaces, Catastrophe Naturelle, vol ou tout autre dommage faisant l'objet d'une garantie souscrite ou non dans **vos** contrat **« Tous risques bureaux »** et rendant l'usage de l'**adresse assurée** impropre à sa destination, **nous** organisons :

- La continuité du service si l'interruption de **vos** activité professionnelle est supérieure à **48 heures**.

Nous contactons à **vos** demande, **vos** clients et fournisseurs privilégiés afin de leur faire part de l'arrêt temporaire de **vos** activité professionnelle, et ce, à concurrence de 50 contacts téléphoniques ou autres moyens de communication.

C. La recherche de prestataires pour la remise en état de l'adresse assurée

En cas d'incendie, dégât des eaux, bris de glaces, Catastrophe Naturelle, vol ou tout autre dommage rendant l'usage de l'**adresse assurée** impropre à sa destination, **nous** communiquons les coordonnées des différents corps de métiers les plus proches susceptibles d'assurer la remise en état des **bâtiments** endommagés (ex : plombier, serrurier, tapissier, etc.).

Le coût de la prestation reste à votre charge si elle n'est pas couverte par votre contrat **Tous risques bureaux.**

Nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsable de la qualité des travaux effectués par ces prestataires.

- En cas de perte ou de vol des clés des portes principales des **bâtiments** assurés, **nous** organisons et prenons en charge l'intervention d'un serrurier et ce, à concurrence de 155 € TTC.

D. Une aide psychologique pour vous et vos collaborateurs, en cas de sinistre

En cas de sinistre important ou suite à un fait traumatisant, **nous** organisons et prenons en charge :

- une aide psychologique en **vous** mettant en relation avec un psychologue et ce, dans la limite de 2 entretiens téléphoniques par an, et par bénéficiaire.

Extension de garantie

Assistance

E. Intervention en cas d'accident survenant à l'adresse assurée

Votre transfert à l'hôpital et **votre** retour au domicile.

Vous-même ou un de **vos** collaborateurs êtes victimes d'un accident corporel à l'**adresse assurée** (y compris une intoxication alimentaire, mais à l'exclusion des maladies), **nous** organisons et prenons en charge :

En cas d'hospitalisation et sur prescription médicale du médecin appelé sur place, **nous** organisons et prenons en charge **votre** transport par ambulance de l'**adresse assurée** à l'hôpital le plus proche et **votre** retour éventuellement, si **votre** état le permet. La prise en charge financière du transport se fera en complément des remboursements éventuels obtenus auprès de tous les organismes de prévoyance auxquels **vous**-même ou **vos** collaborateurs êtes affiliés.

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

Le collaborateur de remplacement.

En cas d'accident survenant à l'**adresse assurée**, et si **vous** êtes seul au moment de l'événement, **nous** organisons et prenons en charge les frais de déplacement d'un collaborateur ou d'une personne proche de **votre** entourage désignée par **vous** pour aller fermer le **bâtiment** resté sans garde.

Nous prendrons en charge les frais de taxi aller et retour inhérents à l'acheminement de cette personne dans la limite de 50 km de l'**adresse assurée**.

F. Allo travaux

Vous souhaitez faire réaliser des travaux de rénovation de **vos bâtiments** (peintures, papiers peints, revêtements de sol, vitrerie et miroiterie).

Sur simple appel téléphonique, **nous vous** mettons en contact avec des spécialistes qui **vous** renseigneront en quelques minutes :

Une estimation de travaux **vous** sera communiquée à partir des renseignements recueillis lors de l'entretien téléphonique.

Nous pourrons, par ailleurs, **vous** communiquer les coordonnées d'une entreprise prestataire de **notre** réseau susceptible de prendre rendez-vous sur place avec **vous** afin d'établir un devis et ce, au plus tard dans les **5 jours ouvrés**.

Si **vous** acceptez le devis, l'entreprise interviendra dans les délais convenus avec elle.

Le coût des travaux effectués reste à votre charge et il vous appartient de régler directement l'entreprise.

Extension de garantie

Assistance

