

GUIDE  
DES SERVICES

CLIENTÈLE PRIVÉE  
BY HISCOX

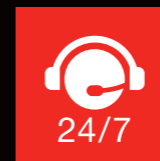
ASSISTANCE

VOTRE CLIENT  
PEUT COMPTER  
SUR NOUS



## Qu'est-ce que l'Assistance Hiscox ?

Suite à un dommage causé à la demeure assurée, Hiscox met à disposition de votre client un ensemble de prestations au titre de son contrat d'assurance Habitation Clientèle Privée by Hiscox.



Votre client dispose d'un service de **conciergerie téléphonique 24h/24 et 7j/7** avec **un conseiller personnel pour tout renseignement ou démarche.**

Votre client sera orienté immédiatement vers le bon interlocuteur : prestations d'urgence, conciergerie haut de gamme...

En cas de besoin d'**accompagnement psychologique**, une aide lui sera proposée afin de dépasser l'éventuel traumatisme subit suite à un sinistre (incendie, cambriolage, vol avec agression ...).

# ASSISTANCE HABITATION

En cas de sinistre sur la demeure de votre client :

Nous prenons des mesures d'urgence adaptées et efficaces.

Nous maintenons le train de vie du client et de sa famille.



## **Gardiennage de la demeure sinistrée**

Gardiennage de la demeure jusqu'à la mise en œuvre des garanties du contrat



## **Réparation de la demeure sinistrée**

Intervention d'un prestataire pour les réparations provisoires



## **Hébergement temporaire**

Trois nuits dans un établissement de standing pour 300€ par personne et par nuit



## **Valise de secours**

Jusqu'à 2000€ d'effets vestimentaires et de toilette pour le client, sa famille et ses proches



## **Sauvegarde & transport des œuvres d'art**

Déménagement et stockage du mobilier et œuvres d'art auprès de professionnels recommandés

# ASSISTANCE SANTÉ & DÉPLACEMENTS

En cas d'hospitalisation, d'immobilisation à domicile, ou de problème en déplacement, même en l'absence de sinistre dans votre demeure :

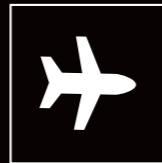
Nous prenons des mesures d'urgence adaptées et efficaces.

Nous maintenons le train de vie du client et de sa famille.



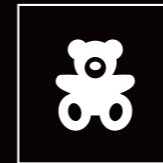
## **Envoi d'une ambulance ou rapatriement**

Transport à l'hôpital le plus proche ou rapatriement dans le pays de résidence



## **Rapatriement du corps en cas de décès**

Prise en charge du transport et des soins du corps jusqu'au pays de résidence



## **Garde des enfants**

Déplacement accompagné ou école à domicile pour les enfants et garde des enfants malades au domicile



## **Aide-ménagère au domicile**

Aide ménagère pour la vie quotidienne 2 jours par semaine pendant 30 jours



## **Secours sur les pistes de ski, en montagne ou en mer**

Prise en charge à hauteur de 5 000€ des frais de recherche ou de secours



## **Frais médicaux & Médicaments**

Prise en charge à hauteur de 5 000€ pour les frais d'hospitalisation à l'étranger et livraison de médicaments

# EXEMPLES



Lors d'un séjour à Courchevel en famille, votre client se casse une jambe en skiant

— **Nous le secourons** directement sur les pistes.

— En fonction de son état, **nous le rapatrions immédiatement** avec sa famille et leurs bagages.

— S'il est immobilisé sur place, **nous prenons en charge ses frais médicaux et l'hébergement d'un proche** à hauteur de 150€ par nuit.

— Nous lui conseillons **le meilleur établissement local** et lui envoyons les médicaments appropriés.



L'hôtel particulier de votre client subit une grave inondation qui menace ses œuvres

— **Nous sauvegardons les œuvres d'art** et les transportons dans un entrepôt spécialisé.

— **Nous assurons le gardiennage** de la demeure sinistrée pour 72h et jusqu'à la mise en œuvre des garanties du contrat Hiscox.

— **Nous apportons au client et à sa famille les effets nécessaires** à leur train de vie habituel à hauteur de 2000€.

— **Nous l'hébergeons dans un établissement de standing** pour 3 nuits à hauteur de 300€ par personne.



Entrés par effraction de nuit dans une villa de Cannes, des cambrioleurs dérobent les effets personnels de vos clients.

— En parallèle des garanties Hiscox, **nous organisons l'intervention d'un serrurier** pour changer l'intégralité des serrures et des fenêtres fracturées.

— **Nous mettons en place le gardiennage de la demeure** le temps du changement des protections.

— **Nous apportons aux clients un soutien psychologique** individuel et adapté à leur traumatisme.



Suite à un accident au cours d'un tournoi de polo, votre client finit immobilisé chez lui.

— **Nous lui envoyons une ambulance** et prenons en charge ses frais d'hospitalisation.

— **Nous rapatrions ses enfants au domicile** de son choix **et leur fournissons une garde spécialisée** pendant 4 jours.

— **Nous mettons en place une aide-ménagère** 2 heures par jours pendant 30 jours.

**Nous mettons en place une téléassistance** au domicile pour 3 mois.

# NOTRE PARTENAIRE SPÉCIALISTE

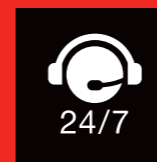
---

En cas de sinistre sur la demeure assurée, de problème de santé ou lors d'un déplacement à l'étranger, notre assistance met immédiatement à la disposition de votre client un **ensemble de prestations d'urgence et de conciergerie haut de gamme**.

Hiscox a choisi **Mutuaide**, prestataire spécialiste depuis plus de 35 ans des métiers de l'assistance. En s'affirmant comme une entreprise de taille humaine, Mutuaide privilégie une **relation personnalisée** au service de ses clients, tout en leur faisant bénéficier d'une **expérience acquise en portant secours à ses assurés à travers le monde**.

# CONTACTS

---



Par téléphone

- En France : 0 800 504 504
- Depuis l'étranger : +33(0)1 48 82 62 99 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international



Par e-mail : [assistance.france@hiscox.com](mailto:assistance.france@hiscox.com)



Service Gestion des Sinistres  
8-14 Avenue des Frères Lumières  
94 366 Bry-sur-Marne Cedex



38 avenue de l'Opéra 75002 Paris  
T 0810 50 20 10  
F 0810 00 71 02  
E [hiscox.info@hiscox.fr](mailto:hiscox.info@hiscox.fr)  
[www.hiscox.fr](http://www.hiscox.fr)