

# Convention d'assistance SOLUTION PETIT BRICOLAGE – V2 -

## DÉFINITIONS

### Bénéficiaire

Personne physique ayant souscrit le contrat pour son propre compte ou pour le compte de laquelle le contrat a été souscrit.

### Domicile

Lieu de résidence principale ou secondaire en France métropolitaine.

### Travaux dits de petit bricolage

Travaux d'installation (monter un meuble en kit, poser une tringle à rideau, décrocher un lustre...), électricité (poser un interrupteur, changer une ampoule,...) serrurerie (poser une poignée, réparer une charnière,...), mais aussi des travaux ménagers qui ne peuvent être réalisés par une aide ménagère car exigeant des manipulations « lourdes » : installer un lustre, déplacer des meubles, accéder à des zones difficiles.

Sont exclus tous les travaux qui exigent l'intervention d'un professionnel artisan ainsi que tous les travaux qui nécessitent une intervention en urgence.

Il s'agit de travaux dont la durée de l'intervention est limitée à 2 heures maximum.

### Territorialité

Le bénéfice des prestations de la présente convention est ouvert uniquement pour les événements affectant le domicile du bénéficiaire en France métropolitaine.

### Durée de validité

La prestation « Solution Petit Bricolage » est accessible autant de fois que le bénéficiaire le souhaite, pendant une durée d'un an à compter de la date d'effet du contrat, soit 72 heures après la souscription en ligne et est reconduit par tacite reconduction.

## PETIT BRICOLAGE

Petits travaux domestiques à réaliser ? Vous souhaitez rencontrer un prestataire fiable qui vous apporte un service de qualité et vous permette de bénéficier des avantages de la loi Borloo ?

## LA MISE EN RELATION

Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 13h, Mondial Assistance France :

- vous aide à qualifier votre besoin : quels travaux sont considérés comme « petit bricolage », les travaux que vous envisagez rentrent-ils dans cette catégorie, quels sont les avantages de la loi Borloo, quels sont les tarifs, ... ?
- recherche un prestataire qualifié, dont ses services ont vérifié la capacité à prendre la demande si elle venait à se confirmer et le plus proche du lieu d'intervention souhaité

Vous êtes rappelé dans un délai de 2 jours ouvrés maximum (en zone urbaine) :

- soit par le prestataire, potentiellement disponible, retenu par Mondial Assistance France
- soit par Mondial Assistance France lorsque la recherche de prestataire n'a pas abouti

Au cas où le prestataire qui vous a été adressé ne conviendrait pas tout à fait à votre besoin, Mondial Assistance France s'engage, sous réserve des disponibilités locales, à effectuer une nouvelle recherche sur simple demande formulée par téléphone.

Vous conservez l'entière liberté de passer contrat ou non avec le prestataire qui vous a été adressé par Mondial Assistance France, étant entendu que les travaux sont réalisés sous la responsabilité du prestataire et que le coût des travaux que vous lui confierez éventuellement reste à votre charge.

## NOS ENGAGEMENTS

Mondial Assistance France s'engage à tout mettre en œuvre pour trouver un prestataire :

- disposant des agréments réglementaires, référencé avec soin pour garantir un service de qualité
- qui sera en mesure de respecter le délai de prise de contact convenu,
- qui n'appliquera pas de frais de dossiers, sous certaines conditions.
- dont Mondial Assistance France s'est préalablement assuré qu'il était en mesure de satisfaire votre demande si vous décidiez de passer contrat avec lui.

Mondial Assistance France SAS  
Pôle Banques et Assurances  
2, rue Fragonard  
75807 Paris cedex 17  
Tél. : +33 (0)1 40 25 52 04  
Fax : +33 (0)1 40 25 52 09  
www.mondial-assistance.fr

Société par Actions Simplifiée  
au capital de 7.584.076,86 €  
490 381 753 RCS PARIS

Siège social :  
54 rue de Londres – 75008 Paris  
Siret : 490 381 753 00014

Société de courtage d'assurances  
immatriculée à l'Orias (www.orias.fr)  
sous le n°07 026 669  
Autorité de Contrôle des Assurances  
et des Mutuelles sise 61 rue Taitbout,  
75436 Paris cedex 09

## Convention d'assistance SOLUTION PETIT BRICOLAGE – V2 -

Mondial Assistance France assure un suivi régulier de la satisfaction de ses clients en réalisant des enquêtes qualité. Vous pourrez en conséquence être sollicités par téléphone, courrier électronique ou courrier postal pour nous communiquer votre appréciation du service réalisé.

### DISPOSITIONS GENERALES

Les prestations de la présente convention d'assistance sont mises en œuvre par Mondial Assistance France (S.A.S. au capital de 7 538 389,65 € - 490 381 753 RCS Paris - Siège social: 54 rue de Londres 75008 Paris - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669).

Conditions Générales : Solution Habitat

Le contrat se compose des présentes Conditions Générales, complétées par les Conditions Particulières.

#### Réclamations

Toute réclamation concernant les demandes formulées auprès de Mondial Assistance France, devra être transmise directement auprès de Mondial Assistance France, par courrier à

#### Mondial Assistance France

Service Relation Clientèle  
2 rue Fragonard  
75807 PARIS cedex 17

Mondial Assistance France étudiera toutes les insatisfactions, dans un souci permanent d'amélioration de la qualité de service et, si besoin, engagera des actions correctrices dans son réseau de prestataires.

Mondial Assistance France ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

La responsabilité de Mondial Assistance France ne concerne que les services qu'elle réalise en exécution de la présente convention. Elle ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les prestataires, intervenant auprès du bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Elle ne sera pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des prestations énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à remboursement.

Les prestations proposées dans la présente convention s'appliquent uniquement aux immeubles à usage de résidence principale, résidences secondaires ou logements locatifs, situés en France métropolitaine, à l'exclusion des locaux professionnels, sites classés et monuments historiques.

La responsabilité de Mondial Assistance France ou des intervenants mandatés par elle dans le cadre des prestations du présent contrat ne pourra en aucun cas être recherchée si le bénéficiaire fait une interprétation inexacte ou inappropriée des avis qui lui auront été communiqués.

#### Conditions applicables à la mise en relation

Si le bénéficiaire établit un contrat avec le prestataire, le coût de la prestation fournie par le prestataire reste à la charge du bénéficiaire, qui règle directement ces frais conformément au contrat qui le lie au prestataire.

#### Responsabilité

Mondial Assistance France met exclusivement en relation un bénéficiaire avec des prestataires agréés de son réseau.

Les prestations commandées par le bénéficiaire au Prestataire seront exécutées sous la seule responsabilité de ce dernier.

Mondial Assistance France n'est pas responsable, à l'égard du Bénéficiaire et des tiers :

- de toute faute dans le cadre de la préparation, la mise en place et l'exécution des prestations par le Prestataire
- des dommages tant matériels que corporels causés par le Prestataire au Bénéficiaire ou à ses biens.

Mondial Assistance France SAS  
Pôle Banques et Assurances  
2, rue Fragonard  
75807 Paris cedex 17  
Tél. : +33 (0)1 40 25 52 04  
Fax : +33 (0)1 40 25 52 09  
www.mondial-assistance.fr

Société par Actions Simplifiée  
au capital de 7.584.076,86 €  
490 381 753 RCS PARIS  
Siège social :  
54 rue de Londres – 75008 Paris  
Siret : 490 381 753 00014

Société de courtage d'assurances  
immatriculée à l'Orias (www.orias.fr)  
sous le n°07 026 669  
Autorité de Contrôle des Assurances  
et des Mutuelles sise 61 rue Taitbout,  
75436 Paris cedex 09

## **Convention d'assistance SOLUTION PETIT BRICOLAGE – V2 -**

Mondial Assistance France ne saurait être tenue pour responsable d'un éventuel fait illicite ou de préjudice de quelque nature que ce soit qu'un Bénéficiaire pourrait subir du fait d'un prestataire, ou qu'un prestataire pourrait subir du fait du Bénéficiaire. En conséquence, le bénéficiaire renonce à tout recours à l'encontre de Mondial Assistance France de ce fait.

### **Protection des données personnelles**

Des données sont collectées pour permettre l'exécution et la gestion de la mise en relation. Elles peuvent être communiquées par Mondial Assistance France aux prestataires avec lesquels le Bénéficiaire est mis en relation.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, au traitement des données qui le concernent.

Il peut exercer ces droits en écrivant à l'adresse suivante :

#### **Mondial Assistance France**

Pôle Banques et Assurances  
2 rue Fragonard  
75807 PARIS cedex 17

### **Demande de prestations**

Toute demande de mise en œuvre de la garantie de la présente convention doit être formulée directement par le bénéficiaire auprès de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE par le n° de téléphone :

**01 40 25 57 03**

accessible, hors jours fériés, de 8H à 20H du lundi au vendredi et de 8h à 13h le samedi, en indiquant:

- le nom et le n° du contrat souscrit indiqué dans les conditions particulières,
- le nom et le prénom du bénéficiaire
- l'adresse exacte du bénéficiaire,
- le numéro de téléphone où le bénéficiaire peut être joint.

### **DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES**

Le présent contrat est régi par les Conditions Générales, ainsi que les Conditions Particulières.

S'agissant des transactions effectuées sur Internet, l'espace virtuel constitué par les pages web du site de Mondial Assistance France est réputé situé dans l'espace français et les souscriptions qui y sont effectuées sont donc localisées en France.

### **FACULTÉ DE RÉTRACTATION**

Selon l'article L121-20 du code de la consommation, le souscripteur dispose d'un droit de renonciation au contrat souscrit par Internet durant 7 jours à compter de sa conclusion.

La renonciation doit être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE  
Pôle Banques et Assurances  
Service Relations Clientèle  
2, rue Fragonard  
75807 Paris Cedex 17

### **MODE DE PAIEMENT**

Le règlement de la prime s'effectue lors de la souscription par communication de votre numéro de carte bancaire (cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard / Mastercard, American Express sont acceptées) au moyen d'un système de paiement sécurisé.

Mondial Assistance France SAS  
Pôle Banques et Assurances  
2, rue Fragonard  
75807 Paris cedex 17  
Tél. : +33 (0)1 40 25 52 04  
Fax : +33 (0)1 40 25 52 09  
www.mondial-assistance.fr

Société par Actions Simplifiée  
au capital de 7.584.076,86 €  
490 381 753 RCS PARIS

Siège social :  
54 rue de Londres – 75008 Paris  
Siret : 490 381 753 00014

Société de courtage d'assurances  
immatriculée à l'Orias (www.orias.fr)  
sous le n°07 026 669  
Autorité de Contrôle des Assurances  
et des Mutuelles sise 61 rue Taitbout,  
75436 Paris cedex 09