

SUJET N ° 3

Vous êtes collaborateur de l'agent d'assurance Monsieur TARRERE.

Monsieur DUBOIS vous a téléphoné pour vous indiquer que sa cave a été visitée. Toutes ses bouteilles de bon vin ont disparu. Il est furieux et d'autant plus inquiet qu'il doit partir 2 mois en croisière.

Vous lui demandez de faire une déclaration de vol au commissariat et lui confirmez par écrit la marche à suivre.

Travail à faire :

Vous rédigez cette lettre en donnant quelques précisions sur les conditions générales de son contrat et lui proposez un contrat de surveillance (noter que la franchise générale du contrat est 150 €, franchise prévue à l'article 4 du contrat).

Vous disposez de la fiche client de Monsieur DUBOIS. et des annexes :

- Annexe 1 : dispositions applicables au sinistre vol
- Annexe 2 : télésurveillance
- Annexe 2 bis : extrait des conditions générales du contrat

Vous présenterez vos documents à l'aide de l'outil informatique mis à votre disposition.

FICHE CLIENT

Monsieur DUBOIS

- ◆ Assuré depuis 10 ans dans votre agence
- ◆ MRH + auto (Mégane en tous risques)
- ◆ Vous a signalé il y a 6 mois avoir remplacé la porte de sa cave par une porte blindée car les caves de la résidence sont parfois visitées. (Facture fournie : 550 €).

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

Code Spécialité :

Durée :
1h30

Session
2006

Épreuve : E3 – Communication professionnelle – Sous épreuve E31 – 1^{ère} partie
N° sujet : 06-1684

Coefficient:

Folio
1 / 4

ANNEXE 1

LES DISPOSITIONS APPLICABLES AUX SINISTRES VOL

AUTRES QUE CEUX SURVENUS dans ou sur un véhicule terrestre à moteur, remorque, bateau à moteur ou voilier

article 6 : limitations de la garantie

6.1 - En ce qui concerne les vols dans les lieux publics et les transports en commun, le montant maximum des dommages pris en considération pour le calcul de l'indemnité est fixé à 12 fois le montant de la franchise générale précisée aux conditions particulières.

Toutefois, cette disposition ne s'applique pas si le vol est consécutif à des actes de violence ou à une agression.

6.2 - En ce qui concerne les vols dans les caves et dépendances auxquelles on ne peut accéder qu'en passant par des parties communes ou publiques, le montant maximum des dommages pris en considération pour le calcul de l'indemnité est fixé à 12 fois le montant de la franchise générale précisée aux conditions particulières.

Toutefois, cette disposition ne s'applique pas si l'assuré justifie qu'il a fait effectuer des travaux de renforcement de sécurité pour un montant au moins équivalent à celui de 3 fois la franchise applicable en cas de vol, visée à l'article 4.

article 7 : franchise

7.1 - La franchise prévue à l'article 4 est triplée si, dans les 12 mois précédant la date du vol, une indemnité a déjà été versée par la Société, au titre du même contrat, pour un sinistre de même nature survenu dans un même lieu.

Toutefois, cette disposition ne s'applique pas :

7.11 - si l'assuré justifie de l'installation d'équipements destinés à renforcer la sécurité, d'un montant au moins équivalent à celui de trois fois la franchise visée à l'article 4,

7.12 - en cas de vol survenu dans un lieu public ou un transport en commun.

7.2 - La franchise n'est pas applicable à des dommages causés lors d'une tentative de vol déjouée par un système de protection mécanique, de surveillance ou d'alarme.

ANNEXE 2

La télésurveillance : présentation, matériel, abonnement.

Avec la Télésurveillance, ne vous inquiétez de rien. On s'occupe de tout !

Simplicité

- › Une ½ journée suffit pour installer le matériel.
- › Votre dispositif est relié à distance au PC de télésurveillance. Vous en pilotez le fonctionnement grâce à une simple télécommande.

Sur mesure

- › Il existe deux kits de base, l'un conçu pour les appartements de 2 à 5 pièces, l'autre pour les maisons individuelles de 4 à 7 pièces.
- › Votre installateur vous conseille sur la mise en place des détecteurs et des options éventuelles.

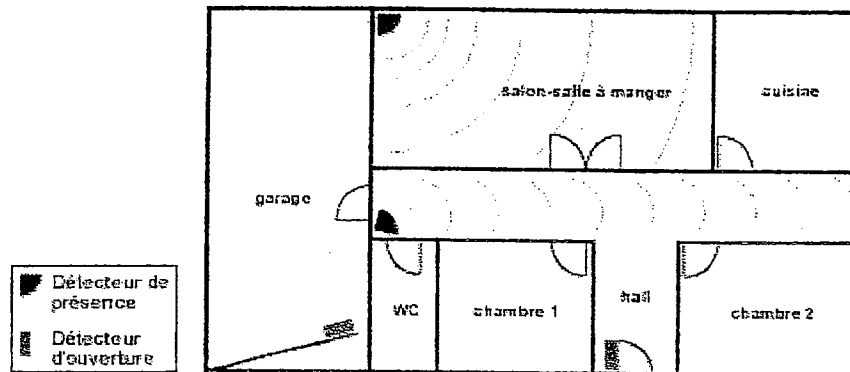
Fiabilité

- › Votre système activé, votre site est télésurveillé 7j/7 et 24h/24 par le PC de télésurveillance même en cas de coupure d'alimentation du système inférieure à 48 heures.
- › Notre matériel répond à des normes de qualité très strictes.

Efficacité

- › L'alarme se déclenche immédiatement si une présence est détectée.
- › Après vérification par le PC de télésurveillance, vous êtes informé et une équipe de sécurité intervient rapidement. En cas d'effraction constatée, les forces de l'ordre sont informées.
- › Pour protéger votre domicile, SSS vous propose une Assurance Habitation sur mesure.

- › Exemple d'implantation avec kit maison individuelle 4 points de détection



Un abonnement souple et sur mesure

La formule de location comprend

- › La mise à disposition du matériel
- › La prestation de télésurveillance
- › La maintenance du matériel

Tarifs (pour un abonnement de base)

- › Pour un appartement : à partir de 29,73 euros par mois
- › Pour une maison : à partir de 35,83 euros par mois

ANNEXE 2 bis

Extraits des conditions générales du contrat

ARTICLE 3 - PRESTATIONS

ARTICLE 3-1 LES INFORMATIONS D'ALARMES TRAITÉES :

- l'intrusion,
- la tentative de sabotage du système,
- l'alarme agression.

Dès réception de l'alarme, le PC de télésurveillance met en application les opérations suivantes :

- Effectue les contre appels conformément aux indications données par l'abonné sur la fiche de consignes.
- Missionne un intervenant professionnel en cas de non-réponse ou de communication d'un numéro de code confidentiel erroné.

Les intervenants professionnels ont pour mission :

- de détecter des signes extérieurs d'effraction pour autant qu'il soit possible d'accéder aux locaux surveillés,
- de détecter toute anomalie ou présence anormale ou insolite sur les lieux télésurveillés,
- de procéder, en cas de présence sur place d'une personne dûment désignée par l'Abonné, et si celle-ci possède les clés, à l'inspection interne du local en sa compagnie, et dans tous les cas, de rendre compte immédiatement au PC de télésurveillance.

Si une effraction est constatée, le PC de télésurveillance déclenche l'alerte :

- auprès des forces de l'ordre pour intervention et établissement d'un constat d'effraction,
- auprès de l'Abonné ou de son mandataire et met en oeuvre les instructions de l'Abonné indiquées sur la fiche de consignes.

De plus, en cas d'absence de l'Abonné ou des personnes désignées sur la fiche de consignes, et si la situation et/ou l'état du local le nécessite pour la sauvegarde des biens en place, la Société prend en charge la présence d'un gardien sur place pendant les premières 48 heures à compter de l'heure du constat de l'effraction par l'intervenant.

Les interventions définies ci-dessus sont à la charge de la Société dans les cas suivants :

- effraction,
- tentative d'effraction dûment constatée.

Dans tous les autres cas, notamment à la suite du non respect de ses obligations ou par erreur de manipulation de quelque nature que ce soit, chaque intervention est facturée au tarif en vigueur au jour de l'intervention. Si les fausses alarmes provoquées par l'Abonné sont à caractère répétitif (plus de 10 par année), la Société se réserve le droit d'interrompre le bénéfice de la prestation intervention dans un délai d'un mois après notification, sans que pour autant l'Abonné puisse prétendre à indemnité ni résiliation du contrat de télésécurité en cours.