

Assurance de Téléphonie



Document d'information sur le produit d assurance

Compagnie : Assurant Europe Insurance N.V., ayant son siège social aux Pays Bas, Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdam, enregistrée auprès de la Chambre de Commerce néerlandaise (KvK) sous le numéro 72959320, enregistrée auprès de l'autorité de surveillance néerlandaise, De Nederlandsche Bank N.V. sous le numéro R161237, exerçant ses activités en France sous le régime de la libre prestation de service, et enregistrée en France auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), ci après dénommée « l'Assureur ».

Produit : ASSURANCE MOBILE BY ASSURANT

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Le produit ASSURANCE MOBILE BY ASSURANT est un contrat d'assurance qui a pour objectif de garantir l'acquéreur d'un téléphone mobile cellulaire neuf, acheté auprès d'un point de vente SFR Réunion habilité, pour les Dommages matériels accidentels, l'oxydation accidentelle ou non accidentelle, pour l'utilisation frauduleuse et/ou le Vol de son appareil.



Qu'est-ce qui est assuré ?

LES GARANTIES SYSTEMATIQUEMENT PREVUES

- ✓ Le dommage matériel accidentel
- ✓ L'oxydation accidentelle

Les plafonds de garantie sont fonction de la formule choisie :

• Dommage accidentel, Oxydation accidentelle :

Premium et Premium + : 150 euros TTC
 Medium et Medium + : 350 euros TTC
 Platinum et Platinum + : 600 euros TTC au premier sinistre et 300 euros TTC au second sinistre
 Excellium et Excellium + : 1000 euros TTC au premier sinistre et 500 euros TTC au second sinistre

• Oxydation non accidentelle :

Platinum et Platinum + : 600 euros TTC au premier sinistre et 300 euros TTC au second sinistre
 Excellium et Excellium + : 1000 euros TTC au premier sinistre et 500 euros TTC au second sinistre

• Vol (avec agression, par effraction, à la tire, à la sauvette, par introduction clandestine) :

Premium + : 150 euros TTC
 Medium + : 350 euros TTC
 Platinum + : 600 euros TTC au premier sinistre et 300 euros TTC au second sinistre.
 Excellium + : 1000 euros TTC au premier sinistre et 500 euros TTC au second sinistre.

• Remboursement des accessoires en cas de vol :

Premium + : 20 euros TTC
 Medium + : 40 euros TTC
 Platinum + : 60 euros TTC
 Excellium + : 80 euros TTC

• Utilisation frauduleuse de la carte SIM :

Premium + : 500 euros TTC
 Medium + : 1000 euros TTC
 Platinum + : 3000 euros TTC
 Excellium + : Illimité



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les téléphones satellites
- ✗ Les Appareils neufs de plus de 30 jours
- ✗ Les appareils reconditionnés ou d'occasion
- ✗ Les Appareils achetés en dehors du réseau SFR Réunion



Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

PRINCIPALES EXCLUSIONS

- ! La faute intentionnelle ou la négligence de l'Assuré
- ! La panne de l'Appareil Garanti
- ! Les dommages d'ordre esthétique, tels que les rayures, écaillures, ne nuisant pas au fonctionnement normal de l'Appareil garanti
- ! La disparition inexpliquée de l'Appareil garanti
- ! La perte de l'Appareil Garanti, y compris la perte par suite d'un événement de force majeure
- ! Les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur
- ! Les frais de devis ou de réparation engagés par l'Assuré sans accord préalable de l'Assureur
- ! Les dommages pour lesquels l'Assuré ne peut pas fournir l'Appareil garanti endommagé



Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ Les garanties produisent leurs effets pour les Sinistres survenant dans le monde entier.
- ✓ Toutefois, les prestations découlant de la mise en œuvre des garanties du Contrat (diagnostic de l'Appareil Garanti, réparation de l'Appareil Garanti, retour éventuel de l'Appareil Garanti à l'Assuré, livraison du Produit de remplacement ou versement d'une indemnité financière) ne peuvent être réalisées que sur l'île de La Réunion.
- ✓ Le versement des indemnités éventuelles sera réalisé sur un compte bancaire français en devise euro.



Quelles sont mes obligations ?

Le non-respect de vos obligations peut notamment entraîner un refus de prise en charge de sinistre, la suspension, la nullité ou la résiliation de votre contrat.

Avant la souscription de votre contrat d'assurance, vous devez :

- Faire connaître votre situation et vos besoins au vendeur ;
- Prendre connaissance du présent Document d'Information sur le Produit d'Assurance.

Au moment de l'adhésion, vous devez :

- Répondre aux questions posées par l'assureur, notamment dans le Bulletin d'adhésion lui permettant d'apprécier les risques qu'il prend en charge ;
- Signer le Bulletin d'adhésion et le mandat de prélèvement SEPA.

Au cours de la vie de votre contrat d'assurance, vous devez :

- Déclarer toute modification affectant votre contrat consécutive au remplacement de l'appareil garanti (Marque, Modèle, IMEI) ou encore tout changement de nom et/ou d'adresse par écrit à Assurant dans les 15 jours ouvrés à compter de la date de survenance de l'évènement correspondant ;
- Payer les cotisations aux échéances prévues (à défaut, l'adhésion peut être résiliée).

En cas de sinistre, vous devez :

- Déclarer le sinistre à Assurant dès la survenance ou au plus tard dans les 2 jours ouvrés suivant le vol ou dans les 5 jours ouvrés suivant le dommage ou l'oxydation ;
- Fournir à Assurant l'ensemble des pièces nécessaires à l'instruction du dossier (facture, procès-verbal du dépôt de plainte...) et se conformer à ses instructions ;
- Informer l'assureur des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que de tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un Sinistre ;
- En cas de Vol, mettre en opposition la Carte SIM auprès de l'Opérateur concerné dans les 24 heures suivant le vol.



Quand et comment effectuer les paiements ?

- La cotisation annuelle est définie en fonction de la formule souscrite sur votre le bulletin d'adhésion. Le montant de la cotisation est payable mensuellement ou annuellement par prélèvement.
- Le premier prélèvement intervient dans les 10 jours suivant l'adhésion sur le compte bancaire de l'assuré indiqué sur le bulletin d'adhésion.
- La cotisation est à payer au plus tard 10 jours après la date d'échéance.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

- **Commencement** : L'adhésion prend effet à compter de la date de signature du bulletin d'adhésion sous réserve de l'encaissement effectif de la première cotisation.
- **Durée du contrat** : L'adhésion est conclue pour une durée d'un (1) an à compter de sa date d'effet et se reconduit ensuite par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1) an.
- **Fin** : La couverture prend fin au jour de la résiliation de la souscription par l'une des parties dans les cas et conditions fixées au contrat.



Comment puis-je résilier le contrat ?

- Vous pouvez renoncer dans les 30 jours calendaires suivant la conclusion du contrat ou suivant le paiement de la première cotisation si vous avez bénéficié de gratuités, sans pénalités et sans justification, sous réserve que vous n'ayez pas déclaré un sinistre au cours de cette période.
- Vous pouvez résilier votre adhésion avec un préavis d'un mois à la date anniversaire de la 1ère année d'adhésion, puis à tout moment à partir du 13ème mois selon les dispositions de l'article L. 113-15-2 du Code des Assurances.
- Vous pouvez résilier votre contrat soit par e-mail, par courrier (simple, recommandé ou recommandé électronique) auprès du gestionnaire, dont les coordonnées sont indiquées dans votre notice d'information.

FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL PRÉALABLE À L'ADHÉSION

(Articles L.521-2, R.521-1 et L. 521-4 du Code des assurances)

**ASSURANCE
MOBILE**
by Assurant

Vos Informations

Nom/dénomination sociale :

Adresse :

Localité :

E-mail :

Date :

Prénom :

Code Postal :

Téléphone :

Conditions d'adhésion et de garantie

- Vous avez acheté un Appareil neuf il y a moins de trente (30) jours, auprès d'un point de vente SFR Réunion habilité.
- Vous souhaitez garantir votre Appareil contre les risques de Dommage accidentel, d'Oxydation, de Vol ou d'utilisation frauduleuse de la ligne, sous réserve des conditions, limites et exclusions prévues au contrat.
- Vous êtes âgé de plus de 18 ans.
- Vous résidez sur l'île de La Réunion.

Modalités d'adhésion

- L'adhésion se fait dans les points de vente SFR Réunion dûment habilités agissant en qualité de mandataires d'intermédiaire d'assurance de Assurant.
- Vous devez préalablement avoir reçu et pris connaissance des documents suivants disponibles dans les points de vente SFR :
 - le Document d'Information sur le Produit d'Assurance (DIPA),
 - la présente Fiche d'information et de conseil
 - et la Notice d'information (réf. AMSRR-01/2023) qui présente en détail le contrat.
- L'Adhérent donne son consentement exprès à l'adhésion et, simultanément, accepte le règlement de la cotisation d'assurance à Assurant, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur.

Avantage de l'offre ⁽¹⁾

- Le contrat Assurance Mobile by Assurant vous propose 8 formules de garantie qui varient en fonction des niveaux, plus ou moins élevés, de protection et d'indemnisation souhaités. Le montant de la cotisation dépend de la formule choisie au moment de l'adhésion.
- Aucune franchise à payer. Franchise = 0 euros.
- L'adhésion est facultative, vous avez la possibilité d'acheter cet appareil seul.

⁽¹⁾ Pour connaître l'exhaustivité des conditions, limites et exclusions de l'assurance, veuillez-vous reporter à la Notice d'information.

Vos besoins et vos exigences

Disposez-vous déjà d'une garantie couvrant les risques afférents à votre appareil ? ☐ Oui ☐ Non

Souhaitez-vous être couvert contre le vol de votre appareil ? ☐ Oui ☐ Non

Caractéristiques de l'appareil à garantir :

Type d'appareil (marque et modèle) :

Date d'achat : Valeur de l'Appareil (en Euros TTC) :

Notre Conseil

La formule d'assurance la plus adaptée à votre situation dépend du prix de votre appareil, ainsi que de la nature des risques contre lesquels vous souhaitez être couvert.

Compte tenu des éléments communiqués et des besoins exprimés, l'offre d'assurance la plus adaptée à votre situation est : le contrat Assurance Mobile by Assurant n°104, Formule

Votre Décision :

- ☐ J'accepte la solution d'assurance préconisée la plus en adéquation avec les besoins exprimés, ainsi que toutes les limites en termes d'exclusions et restrictions essentielles, et je confirme avoir été conseillé(e).
- ☐ Je choisis de retenir une offre d'assurance différente de celle préconisée.

Le résumé des principales garanties et exclusions du contrat d'assurance conseillé ainsi que le montant des cotisations sont présentés ci-après, ainsi que dans le Document d'Information sur le Produit d'Assurance (DIPA) et dans la notice d'Information disponibles en point de vente.

PREMIER MOIS OFFERT Valable pour toutes les formules

CLASSE DE MOBILE (prix TTC)

PREMIER
MOIS OFFERT*
*Valable pour toutes
les formules

CLASSE DE MOBILE (prix TTC)		☐ 1€ à 200€	☐ 200,01€ à 400€	☐ 400,01€ à 800€	☐ 800,01€ et plus				
PREMIER MOIS OFFERT*	*Valeable pour toutes les formules	Premium	Premium +	Medium	Medium+	Platinum	Platinum+	Excellium	Excellium+
		3,99€	5,99€	6,99€	8,99€	10,99€	12,99€	14,99 €	15,99 €
		TTC / mois 47,88€ TTC /an	TTC / mois 71,88€ TTC /an	TTC / mois 83,88€ TTC /an	TTC / mois 107,88€ TTC /an	TTC / mois 131,88€ TTC /an	TTC / mois 155,88€ TTC /an	TTC / mois 179,88 € TTC /an	TTC / mois 191,88 € TTC /an
DOMMAGE									
Accidentel	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Non accidentel	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Par négligence	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
OXYDATION									
Accidentel	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Non Accidentel	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Par négligence	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
VOL									
Avec agression	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓
Par effraction	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓
A la tire	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓
A la sauvette	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓
Par introduction clandestine	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓
Par négligence	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
NOMBRE DE SINISTRE INDEMNISES PAR AN									
Nombre de sinistres indemnisés par an et plafond d'indemnisation par année :		1	1	2	2	2	2	2	2
Sinistre 1 :	150 €		350 €		600 €		1 000 €		
Sinistre 2 :	-		-		300 €		500 €		
Utilisation frauduleuse de la carte SIM et plafond d'indemnisation	✗	✓ 500 €	✗	✓ 1 000 €	✗	✓ 3 000 €	✗	✓ Sans plafond	
OPTION ACCESSOIRES									
Remboursement des accessoires (en cas de vol de l'appareil garanti) et plafond d'indemnisation	✗	✓ 20 €	✗	✓ 40 €	✗	✓ 60 €	✗	✓ 80 €	

Comment nous contacter

Pour toutes questions relatives à votre contrat	• par email : - pour toute demande relative à la gestion de votre adhésion ou à un Sinistre : service.clients.srr@assurant.com - pour toute demande relative à la résiliation de votre adhésion : service.resiliations.srr@assurant.com • par téléphone : 04 86 91 03 38 (*) • par voie postale : Assurance Mobile by Assurant - TSA 10024 - 13081 Aix-en-Provence Cedex 3.
Pour toutes réclamations relatives à la gestion de : • votre adhésion • votre contrat • vos cotisations • ou encore un sinistre	Assurant et l'Assureur ont le souci constant d'apporter la meilleure qualité de service possible. En cas d'insatisfaction, vous pouvez vous adresser par écrit votre réclamation, en rappelant votre numéro d'adhésion et l'objet de votre insatisfaction : Etape 1 • Votre interlocuteur habituel, Assurant, en écrivant - Adresse email : service.reclamation.srr@assurant.com. - Adresse postale : Assurance Mobile by Assurant – Réclamation - TSA 10024 -13081 Aix-en-Provence Cedex 3 • Ou au Service Réclamation de l'Assureur en écrivant : - Adresse email : qualite-aei@assurant.com - Adresse postale : Service Qualité AEI - CS 20530 - 13593 Aix-en-Provence Cedex 3 Délai de réponse : Accusé de réception de la demande dans les dix (10) jours ouvrables et réponse définitive dans les deux (2) mois suivant la date d'envoi de la réclamation. Etape 2 Vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance dans les deux (2) mois après votre première réclamation écrite - que vous ayez reçu une réponse ou non de la part de l'Assureur ou Assurant - et au plus tard dans un délai d'un an à compter de la date de votre réclamation écrite : • soit en ligne : www.mediation-assurance.org • soit en écrivant à : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

(*) Numéro d'appel facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur, accessible du lundi au vendredi de 9h à 18h (heure de Métropole) sauf jours légalement chômés et/ou fériés.

Comment déclarer un sinistre

	En cas de Dommages accidentel et d'Oxydation	En cas de Vol
Etape 1	Faire une déclaration circonstanciée dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la connaissance du Sinistre. Par téléphone au 04 86 91 03 38 ^(*) ou par email service.clients.srr@assurant.com .	Suspendre votre ligne auprès de votre opérateur dans les 24h suivant la connaissance du Sinistre et mettre en opposition la carte SIM/USIM concernée.
Etape 2	• S'abstenir de procéder soi-même aux réparations. • Ne pas faire appel à un service après-vente de son choix. • Se conformer strictement aux instructions de Assurant.	Faire dans les 48h maximum suivant le Sinistre, un dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités compétentes.
Etape 3	A la demande de Assurant, faire parvenir les documents suivants ⁽²⁾ : • La facture d'achat de l'Appareil Garanti faisant clairement apparaître les nom et prénom de l'Adhérent, la date d'achat et les références de l'Appareil Garanti (marque, modèle) • La copie lisible du Bulletin d'adhésion • Une déclaration sur l'honneur (formulaire fourni par Assurant) décrivant les circonstances exactes du Sinistre, complétée et signée par l'Assuré. Le cas échéant, faire également parvenir l'Appareil Garanti au Centre de Réparation, selon les instructions de Assurant. IMPORTANT : L'Assuré doit prendre les mesures nécessaires à la sauvegarde de l'ensemble des données enregistrées sur l'Appareil Garanti préalablement à son envoi au Centre de Réparation. Il convient également de désactiver tout éventuel système de localisation ou de verrouillage à distance de l'Appareil Garanti, à défaut de quoi le Centre de Réparation sera dans l'impossibilité d'intervenir et, le cas échéant, de procéder à la réparation l'Appareil Garanti ou à son remplacement.	Déclarer votre Sinistre dans les deux (2) jours ouvrés auprès de Assurant, par téléphone, courrier électronique ou lettre simple. Vous aurez besoin de fournir : • Facture d'achat de l'Appareil Garanti • Copie du Bulletin d'Adhésion • Le procès-verbal du dépôt de plainte pour Vol précisant les références de l'Appareil Garanti (IMEI, marque, modèle) et les circonstances exactes dudit Vol. • Pour les formules « + » la facture des accessoires garantis • Pour les formules « + », en cas d'utilisation frauduleuse de la carte SIM/USIM suite au vol de l'Appareil Garanti, il convient de fournir la copie du contrat d'abonnement souscrit auprès de SFR Réunion • Facture détaillée attestant, le cas échéant, des communications frauduleuses

⁽²⁾ Assurant se réserve le droit de vous demander tout autre document jugé nécessaire pour apprécier le bien-fondé de votre demande de mise en jeu des garanties. A défaut de fournir ces éléments, votre demande ne pourra être traitée.

	En cas de Sinistre
Réparation	En cas de Dommage accidentel ou d'Oxydation, le Centre de Réparation se chargera de réparer l'Appareil Garanti, dans la limite du plafond d'indemnisation par Sinistre.
Remplacement	En cas de vol ou si votre Appareil Garanti n'est pas réparable, l'Assurance Mobile by Assurant prévoit son remplacement. L'Appareil de Remplacement sera, par ordre de priorité : - Un Appareil Reconditionné de modèle identique à l'Appareil Garanti sinistré (même marque, même modèle, même système d'exploitation et même capacité de stockage, à l'exception des caractéristiques de coloris, de design, de revêtement, de graphisme ou de décoration) ; ou - Un Appareil Reconditionné présentant des fonctionnalités et caractéristiques techniques principales au moins équivalentes à l'Appareil Garanti (à l'exception des caractéristiques de marque, de poids, de taille, de coloris, de design, de revêtement, de graphisme ou de décoration). Qu'est-ce qu'un Appareil Reconditionné ? Appareil ayant fait l'objet d'une première utilisation puis d'un processus de rénovation et/ou de réparation avec des pièces d'origine constructeurs (ou compatibles lorsque l'Appareil Garanti n'est plus commercialisé), permettant une remise au même niveau de caractéristiques techniques et fonctionnelles que celui d'un appareil neuf du constructeur, à l'exception toutefois du conditionnement (emballage en boîte neutre), des accessoires contenus dans la boîte d'origine tels que les écouteurs ou le chargeur, et des défauts purement esthétiques (tels que rayures, égratignures ou écaillures).
Indemnisation	Si le coût de la réparation de l'Appareil Garanti ou le coût de l'Appareil de Remplacement est supérieur au plafond d'indemnisation par Sinistre applicable à la formule choisie par l'Adhérent, le montant correspond à ce plafond d'indemnisation sera versé à l'Assuré à titre d'indemnisation dans la limite (i) de la valeur de remplacement et (ii) des frais réellement exposés par l'Assuré pour l'achat d'un appareil de remplacement sous réserve de la fourniture par l'Assuré d'une facture acquittée et à son nom. Important : Le même principe d'indemnisation trouvera à s'appliquer, à la discrétion de l'Assureur, si la réparation ou le remplacement de l'Appareil Garanti sont rendus impossibles pour quelque cause que ce soit.

Le contrat **Assurance Mobile by Assurant** est un contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative n° AG10004-002 :

- **souscrit par Société Réunionnaise du Radiotéléphone** (ci-après « SRR » ou « SFR Réunion ») • société en commandite simple au capital de 3.375.165 euros - siège social : 21 rue Pierre Aubert, 97490 Saint Denis numéro d'identification unique 393 551 007 RCS Saint-Denis.
- **auprès de Assurant Europe Insurance N.V.** ayant son siège social aux Pays-Bas, Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdam, enregistrée auprès de la Chambre de Commerce néerlandaise (KvK) sous le numéro 72959320, enregistrée auprès de l'autorité de surveillance néerlandaise, De Nederlandsche Bank N.V. sous le numéro R161237, exerçant ses activités en France sous le régime de la libre prestation de service, et enregistrée en France auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), ci-après dénommée "l'Assureur".
- **par l'intermédiaire de Assurant France** société par actions simplifiée au capital de 392.250 euros - siège social : 45 rue Denis Papin, 13100 Aix-en-Provence - numéro unique d'identification 493 481 881 RCS Aix en Provence - inscrite à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance conformément à l'article L. 520-1-II, 1°, b, du code des assurances sous le numéro 07 030 561 (www.orient.fr). Le capital de Assurant France est détenu majoritairement par l'entreprise d'assurance de droit américain ASSURANT.
- **commercialisé par l'intermédiaire des points de vente SFR Réunion**, régulièrement habilités et mandatés à cet effet par Assurant France en qualité de mandataires d'intermédiaire d'assurance et dont les numéros ORIAS et coordonnées sont mentionnés sur le Bulletin d'Adhésion ; garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances.
- **et géré par Assurant au nom et pour le compte de l'Assureur**. SFR Réunion et Assurant France n'ont aucune obligation contractuelle d'exclusivité de travailler avec une ou plusieurs entreprises d'assurance. Sur demande, les noms des entreprises d'assurance avec lesquelles ils travaillent respectivement seront communiqués. Ils ne détiennent par ailleurs aucune participation, directe ou indirecte, égale ou supérieure à 10% des droits de vote ou du capital d'une entreprise d'assurance. L'Assureur, Assurant France et les points de vente SFR Réunion habilités sont soumis au contrôle de l'Autorité de de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 93459, 75436 Paris Cedex 09.

Au titre de la distribution du contrat, SFR Réunion et Assurant sont rémunérés sous la forme de commissions.

L'Assureur, Assurant et les points de vente SFR Réunion habilités sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 93459, 75436 Paris Cedex 09.



NOTICE D'INFORMATION

valant conditions générales

**ASSURANCE
MOBILE**
by Assurant

Notice d'information réf. AMSRR-01/2023 valant conditions générales (ci-après dénommée la « Notice ») du contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative n° AG10004-002 (ci-après dénommé le « Contrat ») :

- **souscrit par Société Réunionnaise du Radiotéléphone** (ci-après « SRR » ou « SFR Réunion ») • société en commandite simple au capital de 3.375.165 euros - siège social : 21 rue Pierre Aubert, 97490 Saint Denis numéro d'identification unique 393 551 007 RCS Saint-Denis.
- **auprès de Assurant Europe Insurance N.V.** ayant son siège social aux Pays-Bas, Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdam, enregistrée auprès de la Chambre de Commerce néerlandaise (KvK) sous le numéro 72959320, enregistrée auprès de l'autorité de surveillance néerlandaise, De Nederlandsche Bank N.V. sous le numéro R161237, exerçant ses activités en France sous le régime de la libre prestation de service, et enregistrée en France auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), ci-après dénommée "l'Assureur".
- **par l'intermédiaire de Assurant France** société par actions simplifiée au capital de 392.250 euros - siège social : 45 rue Denis Papin, 13100 Aix-en-Provence - numéro unique d'identification 493 481 881 RCS Aix en Provence - inscrite à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance conformément à l'article L. 520-1-II, 1°, b, du code des assurances sous le numéro 07 030 561 (www.orias.fr). Le capital de Assurant France est détenu majoritairement par l'entreprise d'assurance de droit américain ASSURANT.
- **commercialisé par l'intermédiaire des points de vente SFR Réunion**, régulièrement habilités et mandatés à cet effet par Assurant France en qualité de mandataires d'intermédiaire d'assurance et dont les numéros ORIAS et coordonnées sont mentionnés sur le Bulletin d'Adhésion ; garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances.
- **et géré par Assurant au nom et pour le compte de l'Assureur.** SFR Réunion et Assurant France n'ont aucune obligation contractuelle d'exclusivité de travailler avec une ou plusieurs entreprises d'assurance. Sur demande, les noms des entreprises d'assurance avec lesquelles ils travaillent respectivement seront communiqués. Ils ne détiennent par ailleurs aucune participation, directe ou indirecte, égale ou supérieure à 10% des droits de vote ou du capital d'une entreprise d'assurance. L'Assureur, Assurant France et les points de vente SFR Réunion habilités sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 93459, 75436 Paris Cedex 09.

Au titre de la distribution du contrat, SFR Réunion et Assurant sont rémunérés sous la forme de commissions.

L'Assureur, Assurant et les points de vente SFR Réunion habilités sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 93459, 75436 Paris Cedex 09.

Comment nous contacter

- **par email** : service.clients.srr@assurant.com pour toute demande relative à la gestion de votre adhésion ou à un Sinistre / service.resiliations.srr@assurant.com pour toute demande relative à la résiliation de votre adhésion
- **par téléphone** : 04 86 91 03 38*
- **par voie postale** : Assurance Mobile by Assurant - TSA 10024 - 13081 Aix-en-Provence Cedex 3

Pour toute réclamation, se référer au chapitre « Réclamation – Médiation » ci-après.

**Numéro d'appel facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur, accessible du lundi au vendredi de 9h à 18h (heure de Métropole) sauf jours légalement chômés et/ou fériés.*

1. Définitions

Accessoires :

Les accessoires et éléments de connectiques compatibles avec l'Appareil Garanti fourni d'origine par le constructeur lors de son acquisition ou acquis séparément en vue de leur utilisation avec l'Appareil Garanti.

Adhérent :

- Le Client Particulier personne physique majeure résidant habituellement sur l'île de la Réunion et agissant à des fins non professionnelles, ou
- Le Client Professionnel personne physique majeure ayant son activité sur l'île de la Réunion ou personne morale ayant son établissement principal sur l'île de la Réunion et immatriculée sur un registre professionnel sur l'île de la Réunion, et agissant à des fins professionnelles, désigné sur le Bulletin d'adhésion, dont l'adhésion est en cours de validité, et propriétaire de l'Appareil Garanti à la date du Sinistre.

Année d'adhésion :

Toute période de douze (12) mois consécutifs décomptée à partir de la date d'effet de l'adhésion.

Assuré :

- L'Adhérent, son conjoint, son partenaire de PACS ou son concubin notoire ainsi que les enfants rattachés au Foyer de l'Adhérent ou de son concubin, utilisant l'Appareil Garanti pour un usage en dehors de toute activité professionnelle s'agissant d'un Client Particulier, ou
- L'Adhérent ou l'utilisateur de l'Appareil Garanti avec le consentement de l'Adhérent s'agissant d'un Client Professionnel.

Appareil Garanti :

- Tout téléphone mobile cellulaire - à l'exclusion des téléphones satellitaires - acheté neuf auprès d'un point de vente SFR Réunion habilité, dont les références figurent sur le Bulletin d'adhésion ainsi que sur le contrat (ou l'avenant) opérateur ou la facture d'achat du téléphone mobile joint au Bulletin d'adhésion, Ou
- En cas de changement de l'Appareil Garanti, à l'initiative de l'Assuré, le nouveau téléphone mobile acheté neuf auprès d'un vendeur ou distributeur professionnel, à compter de la date de modification de l'adhésion conformément à l'article « MODIFICATION DE L'ADHESION », Ou
- En cas de changement ultérieur de l'Appareil Garanti suite à un Sinistre indemnisé, l'Appareil de Remplacement, à compter de la date de modification de l'adhésion conformément à l'article « MODIFICATION DE L'ADHESION », Ou
- En cas de la mise en jeu des garanties contractuelles ou légales du constructeur ou du revendeur, le téléphone mobile de substitution fourni à l'Adhérent, à compter de la date de modification de l'adhésion conformément à l'article « MODIFICATION DE L'ADHESION »

IMPORTANT : Les Accessoires de l'Appareil Garanti ne sont pas considérés comme faisant partie intégrante de l'Appareil Garanti, et n'entrent donc pas dans les garanties du Contrat. **Par exception à ce qui précède, en cas d'adhésion de l'Adhérent à l'une des formules « + » du Contrat, les Accessoires de l'Appareil Garanti sont susceptibles d'être couverts dans les limites et conditions décrites à l'article « CONTENU ET PLAFOND DE GARANTIES PAR FORMULE ».**

Appareil de Remplacement :

Au choix d'Assurant et par ordre de priorité :

- Un Appareil Reconditionné de modèle identique à l'Appareil Garanti sinistré (même marque, même modèle, même système d'exploitation et même capacité de stockage, à l'exception des caractéristiques de coloris, de design, de revêtement, de graphisme ou de décoration), Ou
- Un Appareil Reconditionné présentant des fonctionnalités et caractéristiques techniques principales au moins

équivalentes à l'Appareil Garanti (à l'exception des caractéristiques de marque, de poids, de taille, de coloris, de design, de revêtement, de graphisme ou de décoration).

Appareil Reconditionné :

Appareil ayant fait l'objet d'une première utilisation puis d'un processus de rénovation et/ou de réparation avec des pièces d'origine constructeurs (ou compatibles lorsque l'Appareil Garanti n'est plus commercialisé), permettant une remise au même niveau de caractéristiques techniques et fonctionnelles que celui d'un appareil neuf du constructeur, à l'exception toutefois du conditionnement (emballage en boîte neutre), des accessoires contenus dans la boîte d'origine tels que les écouteurs ou le chargeur, et des défauts purement esthétiques (tels que rayures, égratignures ou écaillures).

Bulletin d'adhésion :

Document remis à l'Adhérent en confirmation de son adhésion effectuée auprès d'un point de vente SFR Réunion habilité et sur lequel est mentionné le numéro d'adhésion, la date d'effet de l'adhésion, sa Période de validité, la cotisation d'assurance et les garanties souscrites.

Carte SIM/USIM :

La puce ou carte délivrée au titre d'une ligne fournie par un opérateur en téléphonie mobile (avec ou sans abonnement) et utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil Garanti.

Centre de Réparation :

Centre technique sélectionné par Assurant et agréé par les constructeurs pour le diagnostic et la réparation des Appareils Garantis.

Domage Accidentel :

Toute destruction ou détérioration, totale ou partielle, extérieurement visible, nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti et résultant d'une cause extérieure à l'Assuré, soudaine et imprévisible, à condition de ne pas avoir pour origine un phénomène interne à l'Appareil garanti et sous réserve des exclusions de garanties mentionnées à l'article « EXCLUSIONS DE GARANTIE ».

Négligence :

Faute non intentionnelle résultant d'un manque d'attention, de vigilance ou de soin de la part de l'Assuré à l'égard de l'Appareil Garanti, ayant facilité la survenance du Sinistre ou se trouvant à l'origine du Sinistre, y compris le fait pour l'Assuré de laisser l'Appareil Garanti à un endroit où il n'est pas à l'abri de tout risque prévisible de chute ou de détérioration, ou le fait de laisser l'Appareil Garanti à l'extérieur, sous l'influence des intempéries climatiques, y compris sous la pluie ou la neige ou le vent.

Oxydation :

Toute corrosion par effet chimique des composants de l'Appareil garanti nuisant à son bon fonctionnement, à condition de ne pas avoir pour origine un phénomène interne à l'Appareil Garanti et sous réserve des exclusions de garanties mentionnées à l'article « EXCLUSIONS DE GARANTIE ».

Oxydation accidentelle :

Oxydation de l'Appareil Garanti consécutive à un Dommage Accidentel.

Oxydation non accidentelle :

Oxydation de l'Appareil Garanti non consécutive à un Dommage Accidentel (hors oxydation lente résultant notamment de chocs thermiques successifs ou de périodes d'expositions durables et prolongées à des sources d'humidité).

Période de Validité de l'adhésion :

Période pendant laquelle l'Assuré est couvert par le Contrat, c'est-à-dire la période comprise entre la date d'effet de l'adhésion et, après d'éventuelles reconductions, la date de résiliation de l'adhésion.

Sinistre :

Evènement aléatoire survenant pendant la période de validité de l'adhésion et susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties du Contrat.

Tiers :

Toute personne autre que l'Assuré, ses ascendants ou descendants, ou toute autre personne non autorisée par l'Assuré à utiliser l'Appareil Garanti.

Usure :

Détérioration progressive de l'Appareil Garanti, ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, du fait de l'usage - conforme aux instructions du constructeur - qui en est fait.

Valeur de Remplacement :

Valeur d'achat toutes taxes comprises à la date du Sinistre d'un Appareil de Remplacement sans pouvoir excéder le prix d'achat toutes taxes comprises, hors subvention opérateur et remises, de l'Appareil Garanti, à sa date d'achat.

Vol :

Soustraction frauduleuse de l'Appareil Garanti par un Tiers. La notion de « Vol » recouvre, au titre du Contrat, le Vol avec agression, le Vol par effraction, le Vol à la tire, le Vol à la sauvette et le Vol par introduction clandestine.

Vol avec agression :

Vol de l'Appareil Garanti en exerçant une violence physique ou une menace sur l'Assuré.

Vol par effraction :

Vol de l'Appareil Garanti avec forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture extérieure (activé au moment du Vol) d'un local immobilier, d'un bien mobilier, d'un véhicule terrestre à moteur, d'une caravane, d'un bateau ou d'un aéronef, à condition toutefois que l'Appareil Garanti ne soit pas visible de l'extérieur.

Vol à la tire :

Vol de l'Appareil Garanti, par subtilisation dans la poche d'un vêtement ou d'un sac porté par l'Assuré au moment du vol, sans violence physique ou morale.

Vol à la sauvette :

Vol de l'Appareil Garanti en le prélevant, sans violence, en présence de l'Assuré, alors que l'Appareil Garanti est sous la surveillance directe et visuelle de l'Assuré.

Vol par introduction clandestine :

Vol de l'Appareil Garanti réalisé en s'introduisant, à l'insu de l'Assuré et sans effraction, dans un local immobilier, une caravane, un bateau ou un aéronef, occupé par l'Assuré ou par une personne autorisée par l'Assuré à s'y trouver au moment du Vol.

2. Modalités d'adhésion au Contrat

L'adhésion est conclue au moment où l'Adhérent, ayant préalablement reçu et pris connaissance de la Fiche d'information et de conseil préalable et de la Notice, signe le Bulletin d'adhésion et accepte simultanément, en signant le mandat de prélèvement SEPA ou le chèque libellé au nom de Assurant, le règlement de la cotisation d'assurance. L'étendue de la garantie, son mode d'exécution et toutes les autres dispositions utiles sont décrits dans la présente Notice. Seules les présentes conditions contractuelles et le Bulletin d'adhésion signé par l'Adhérent et remis en confirmation de l'adhésion sont applicables en cas de réclamation ou litige entre les parties. L'Assuré doit conserver la présente Notice, un exemplaire du Bulletin d'adhésion ainsi que la facture d'achat de l'Appareil garanti.

Un même Adhérent Client Particulier ne peut souscrire plus de deux (2) adhésions et un même Adhérent Client Professionnel ne peut souscrire plus de dix (10) adhésions. Dans tous les cas, l'adhésion ne garantit qu'un seul appareil à la fois.

INFORMATION RELATIVE A L'EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PREVU A L'ARTICLE L. 112-10 DU CODE DES ASSURANCES

Si vous êtes déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par ce Contrat, vous pouvez dans les trente (30) jours courant à compter de la signature du Bulletin d'adhésion ou du paiement de la première cotisation si vous avez bénéficié de gratuités, renoncer à votre adhésion, sans frais ni pénalité, en envoyant votre demande de renonciation à Assurant par lettre, courrier électronique ou tout autre support durable.

Vous devrez joindre à cette demande de renonciation un justificatif indiquant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par ce Contrat.

Vous pouvez utiliser le modèle de renonciation suivant :

« Je vous informe par [ce courrier] / [cet email] que je renonce à mon adhésion [n° d'adhésion] en date du [date de signature du Bulletin d'adhésion/date du Certificat d'adhésion]. En conséquence, je vous prie de bien vouloir me rembourser les sommes versées dans un délai de trente jours à compter de la réception [de la présente lettre] / [du présent email]. »

Dans ce cas, la cotisation d'assurance effectivement payée sera remboursée par Assurant au plus tard dans les trente (30) jours ouvrés suivant la date de réception de l'email ou de la lettre de renonciation.

Pendant le délai de renonciation, si vous avez demandé expressément l'exécution de la garantie, en déclarant un Sinistre dans les conditions prévues à l'Article 6 de la présente Notice, vous ne pourrez plus exercer votre droit de renonciation.

3. Objet et limites des garanties

3.1 Dispositions communes aux différentes garanties

3.1.1 Dispositions communes aux garanties Dommage accidentel, Oxydation accidentelle et Oxydation non accidentelle

En cas de Dommage accidentel, Oxydation accidentelle ou Oxydation non accidentelle de l'Appareil Garanti, l'Appareil Garanti sera envoyé dans un centre de réparation pour diagnostic et, le cas échéant, réparation.

Si l'Appareil Garanti n'est pas techniquement réparable, si le délai effectif de réparation vient à dépasser dix (10) jours ouvrés (hors délais d'acheminement), ou si le coût de la réparation est supérieur à la valeur d'achat TTC d'un Appareil de Remplacement au jour du Sinistre, l'Assuré bénéficiera automatiquement d'un échange de l'Appareil Garanti par un Appareil de Remplacement.

IMPORTANT : Dans tous les cas, et ce quelle que soit la garantie concernée, la réparation ou le remplacement de l'Appareil Garanti sont effectués dans la limite du plafond d'indemnisation par Sinistre applicable à chaque formule. Si le coût de la réparation de l'Appareil Garanti ou le coût de l'Appareil de Remplacement est supérieur au plafond d'indemnisation par Sinistre applicable à la formule choisie par l'Adhérent, le montant correspondant à ce plafond d'indemnisation sera versé à l'Assuré à titre d'indemnisation dans la limite (i) de la Valeur de remplacement et (ii) des frais réellement exposés par l'Assuré pour l'achat d'un appareil de remplacement sous réserve de la fourniture par l'Assuré d'une facture d'achat acquittée et à son nom. En cas d'acceptation du Sinistre, l'Appareil Garanti réparé ou l'Appareil de remplacement sera envoyé à l'Assuré à sa dernière adresse déclarée, aux frais de l'Assureur.

Le même principe d'indemnisation financière/pécuniaire trouvera à s'appliquer, à la discrétion de l'Assureur, si la réparation ou le remplacement de l'Appareil Garanti sont rendus impossibles pour quelque cause que ce soit.

En application de l'article L.121-14 du Code des assurances, l'Appareil Garanti faisant l'objet d'un Sinistre indemnisé soit par un remplacement ou une indemnisation financière/pécuniaire, deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur.

MISES EN GARDE

Préalablement à son envoi ou dépôt au Centre de Réparation, l'Assuré doit, sous sa propre responsabilité :

- Prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde externe puis à la suppression de l'ensemble des données personnelles enregistrées sur l'Appareil Garanti (fichiers, photos, logiciels, applications...). A défaut ces données seront systématiquement détruites à réception de l'Appareil Garanti par le Centre de Réparation.
- Désactiver tout éventuel système de localisation ou de verrouillage à distance de l'Appareil Garanti. A défaut le Centre de Réparation sera dans l'impossibilité d'intervenir sur l'Appareil Garanti et l'Appareil Garanti sera systématiquement renvoyé à l'Assuré (étant entendu que tout renvoi ultérieur de l'Appareil Garanti par l'Assuré sera à la charge de l'Assuré).

En cas de non-respect de ces modalités par l'Assuré, la responsabilité de Assurant, celle du Centre de Réparation et/ou celle de l'Assureur ne pourront être recherchées par l'Assuré sur quelque fondement que ce soit.

En cas d'acceptation du Sinistre, l'Appareil Garanti réparé ou l'Appareil de remplacement sera envoyé à l'Assuré à sa dernière adresse déclarée, aux frais de l'Assureur.

En cas de rejet du Sinistre, l'Appareil Garanti endommagé sera restitué à l'Assuré à sa dernière adresse déclarée, aux frais de l'Assureur.

3.1.2 Dispositions relatives à la garantie Vol

En cas de Vol de l'Appareil Garanti, l'Assureur prend en charge, dans la limite des différents plafonds d'indemnisation applicables à chaque formule, la fourniture d'un Appareil de Remplacement et, le cas échéant, le remboursement (pour la partie allant au-delà des montants pris en charge par l'opérateur) du prix des communications et connexions frauduleuses effectuées par un Tiers avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM/USIM par l'Assuré auprès de l'opérateur concerné, ainsi que, le cas échéant, le remboursement du prix d'achat des Accessoires Garantis ayant fait l'objet du même Vol que l'Appareil Garanti.

L'assuré dispose d'un délai de 24h après le Vol de l'Appareil Garanti pour mettre en opposition sa carte SIM/USIM auprès de son opérateur.

En cas de dépassement du délai, l'Assureur est en droit de demander une indemnité proportionnée aux dommages que ce retard lui a causés. L'article L.113-2 du Code des assurances dispose que « Lorsqu'elle est prévue par une clause du contrat, la déchéance pour déclaration tardive ne peut être opposée à l'assuré que si l'assureur établit que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice ».

IMPORTANT : Dans tous les cas, le remplacement de l'Appareil Garanti est effectué dans la limite du plafond d'indemnisation par Sinistre applicable à chaque formule. Si le coût de l'Appareil de Remplacement est supérieur au plafond d'indemnisation par Sinistre applicable à la formule choisie par l'Adhérent, le montant correspondant à ce plafond d'indemnisation sera versé à l'Assuré à titre d'indemnisation (i) dans la limite de la Valeur de Remplacement et (ii) des frais réellement exposés par l'Assuré pour l'achat d'un Appareil de Remplacement sous réserve de la fourniture par l'Assuré d'une facture d'achat acquittée et à son nom.

Le même principe d'indemnisation financière/pécuniaire trouvera à s'appliquer, à la discrétion de l'Assureur, si la réparation ou le remplacement de l'Appareil Garanti sont rendus impossibles pour quelque cause que ce soit.

En outre, en cas de Vol de l'Appareil Garanti, le coût de remplacement de la Carte SIM/USIM n'est pas couvert au titre des garanties du Contrat.

En cas d'acceptation du Sinistre, l'Appareil de Remplacement sera envoyé à l'Assuré à la dernière adresse déclarée. En application de l'article L 121-14 du Code des assurances, l'Appareil Garanti faisant l'objet d'un Sinistre indemnisé soit par un remplacement ou une indemnisation pécuniaire, deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur.

3.2 Contenu et plafond des garanties par formule

3.2.1 Garanties relatives à la formule « PREMIUM »

La formule « PREMIUM » garantit le Dommage accidentel et l'Oxydation accidentelle de l'Appareil Garanti dans la limite d'un (1) Sinistre par année d'adhésion (quelle que soit la garantie mise en jeu) et d'un plafond d'indemnisation de 150 euros TTC.

3.2.2 Garanties relatives à la formule « PREMIUM + »

La formule « PREMIUM+ » garantit le Dommage accidentel, l'Oxydation accidentelle et le Vol de l'Appareil garanti dans la limite d'un (1) Sinistre par année d'adhésion (quelle que soit la garantie mise en jeu) et d'un plafond d'indemnisation de 150 euros TTC.

La formule « PREMIUM + » garantit également le remboursement du prix d'achat des Accessoires Garantis ayant fait l'objet du même Vol que l'Appareil Garanti, ou rendus inutilisables du fait des caractéristiques de l'Appareil de Remplacement fourni à l'Assuré suite à un Sinistre indemnisé, dans la limite d'un (1) Sinistre par année d'adhésion et d'un plafond d'indemnisation de 20 euros TTC.

Par ailleurs, en cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM à la suite d'un Vol donnant lieu à prise en charge, le prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers durant la période précédant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM/USIM auprès de l'opérateur concerné est remboursé à l'Assuré dans la limite de 500 euros TTC.

3.2.3 Garanties relatives à la formule « MEDIUM »

La formule « MEDIUM » garantit le Dommage accidentel et l'Oxydation accidentelle de l'Appareil garanti dans la limite d'un (1) Sinistre par année d'adhésion (quelle que soit la garantie mise en jeu) et d'un plafond d'indemnisation de 350 euros TTC.

3.2.4 Garanties relatives à la formule « MEDIUM + »

La formule « MEDIUM+ » garantit le Dommage accidentel, l'Oxydation accidentelle et le Vol de l'Appareil garanti dans la limite d'un (1) Sinistre par année d'adhésion (quelle que soit la garantie mise en jeu) et d'un plafond d'indemnisation de 350 euros TTC.

La formule « MEDIUM + » garantit également le remboursement du prix d'achat des Accessoires Garantis ayant fait l'objet du même Vol que l'Appareil Garanti, ou rendus inutilisables du fait des caractéristiques de l'Appareil de Remplacement fourni à l'Assuré suite à un Sinistre indemnisé, dans la limite d'un (1) Sinistre par année d'adhésion et d'un plafond d'indemnisation de 40 euros TTC.

Par ailleurs, en cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM à la suite d'un Vol donnant lieu à prise en charge, le prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers durant la période précédant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM/USIM auprès de l'opérateur concerné est remboursé à l'Assuré dans la limite de 1.000 euros TTC.

3.2.5 Garanties relatives à la formule « PLATINIUM »

La formule « PLATINIUM » garantit le Dommage accidentel, l'Oxydation accidentelle et l'Oxydation non accidentelle de l'Appareil garanti dans la limite de deux (2) Sinistres par année d'adhésion (quelle que soit la garantie mise en jeu) et d'un plafond d'indemnisation de 600 euros TTC pour le premier Sinistre et de 300 euros TTC pour le second Sinistre.

3.2.6 Garanties relatives à la formule « PLATINIUM + »

La formule « PLATINIUM+ » garantit le Dommage accidentel, l'Oxydation accidentelle, l'Oxydation non accidentelle

et le Vol de l'Appareil Garanti dans la limite deux (2) Sinistres par année d'adhésion (quelle que soit la garantie mise en jeu) et d'un plafond d'indemnisation de 600 euros TTC pour le premier Sinistre et de 300 euros TTC pour le second Sinistre.

La formule « PLATINIUM + » garantit également le remboursement du prix d'achat des Accessoires Garantis ayant fait l'objet du même Vol que l'Appareil Garanti, ou rendus inutilisables du fait des caractéristiques de l'Appareil de Remplacement fourni à l'Assuré suite à un Sinistre indemnisé, dans la limite de deux (2) Sinistres par année d'adhésion et d'un plafond d'indemnisation de 60 euros TTC par sinistre.

Par ailleurs, en cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM à la suite d'un Vol donnant lieu à prise en charge, le prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers durant la période précédant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM/USIM auprès de l'opérateur concerné est remboursé à l'Assuré dans la limite de 3.000 euros TTC par année d'adhésion.

3.2.7 Garanties relatives à la formule « EXCELLIUM »

La formule « EXCELLIUM » garantit le Dommage accidentel, l'Oxydation accidentelle et l'Oxydation non accidentelle de l'Appareil garanti dans la limite de deux (2) Sinistres par année d'adhésion (quelle que soit la garantie mise en jeu) et d'un plafond d'indemnisation de 1000 euros TTC pour le premier Sinistre et de 500 euros TTC pour le second Sinistre.

3.2.8 Garanties relatives à la formule « EXCELLIUM + »

La formule « EXCELLIUM+ » garantit le Dommage accidentel, l'Oxydation accidentelle, l'Oxydation non accidentelle et le Vol de l'Appareil Garanti dans la limite deux (2) Sinistres par année d'adhésion (quelle que soit la garantie mise en jeu) et d'un plafond d'indemnisation de 1.000 euros TTC pour le premier Sinistre et de 500 euros TTC pour le second Sinistre.

La formule « EXCELLIUM+ » garantit également le remboursement du prix d'achat des Accessoires Garantis ayant fait l'objet du même Vol que l'Appareil Garanti, ou rendus inutilisables du fait des caractéristiques de l'Appareil de Remplacement fourni à l'Assuré suite à un Sinistre indemnisé, dans la limite de deux (2) Sinistres par année d'adhésion et d'un plafond d'indemnisation de 80 euros TTC par sinistre.

Par ailleurs, en cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM à la suite d'un Vol donnant lieu à prise en charge, le prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers durant la période précédant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM/USIM auprès de l'opérateur concerné est remboursé à l'Assuré et ce, sans aucun plafond d'indemnisation.

4. Exclusions des garanties

4.1 Exclusions communes à toutes les garanties

- Le Sinistre concernant l'Appareil Garanti pour lequel l'Assuré n'est pas en mesure de produire la facture d'achat.
- Le Sinistre concernant un autre produit que l'Appareil Garanti.
- Le Sinistre concernant un Appareil Garanti acheté non neuf ou non reconditionné à neuf ou acheté auprès d'un vendeur non professionnel.
- Le Sinistre concernant les accessoires de l'Appareil Garanti.
- La panne de l'Appareil Garanti.
- Les conséquences de la guerre civile ou étrangère, d'insurrection ou de la confiscation de l'Appareil Garanti par les autorités.
- Tous les Dommages accidentels subis par l'Appareil Garanti causés par des rayonnements ionisants ou la contamination par radioactivité de déchets nucléaires provenant de la combustion de combustible nucléaire,

les propriétés explosives ou autres sources toxiques radioactives dangereuses de tout assemblage nucléaire explosif ou composant nucléaire de celui-ci.

- La faute intentionnelle ou l'action frauduleuse de l'Assuré ou de toute autre personne qu'un Tiers.
- La Négligence de l'Assuré ou de toute personne autre qu'un Tiers.
- Les préjudices ou pertes financières autres que liés à l'Appareil Garanti proprement dit, subis par l'Assuré, et consécutifs à un Sinistre.
- Les frais de mise en service et d'installation de l'Appareil Garanti.
- La perte de données ou logiciels ou les coûts de remplacement des applications, graphiques, documents téléchargés ou tout autre coût de réparation ou de remplacement dans les cas prévus par la garantie ou la garantie du constructeur concerné.
- La perte de l'Appareil Garanti, y compris la perte par suite d'un événement de force majeure.
- Les Sinistres résultant d'un phénomène de catastrophe naturelle (sauf état de « catastrophe naturelle » constaté par arrêté interministériel).
- Les Sinistres causés à tous Accessoires dès lors que l'Appareil Garanti n'a pas fait l'objet du même Sinistre.

4.2 Exclusions spécifiques aux garanties Dommages accidentel et Oxydation accidentelle

- Dommages intentionnels, inexpliqués ou survenus par Négligence.
- Les dommages résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'Appareil Garanti ou de la modification non autorisée du logiciel de l'Appareil Garanti.
- Les dommages résultant des effets du courant électrique, qu'il s'agisse d'échauffement, court-circuit, chute de tension, induction, défaillance d'isolement, ou de l'influence de l'électricité atmosphérique.
- Les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur de l'Appareil Garanti.
- Les dommages relevant des garanties légales dues par le constructeur ou revendeur en vertu des articles 1641 et suivants du Code civil et L.217-4 et suivants du Code de la consommation.
- Les dommages liés à la sécheresse, à la présence de poussières ou à un excès de température. Les réglages accessibles à l'Assuré, sans démontage de l'Appareil Garanti.
- Les dommages causés à l'Appareil Garanti dont le numéro de série n'est plus lisible ou a été altéré, effacé ou modifié par quelque moyen que ce soit.
- Les dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil Garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que rayures, écaillures, égratignures.
- Les dommages liés à l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non conformes ou inadaptés à l'Appareil Garanti.
- Les dommages pour lesquels l'Assuré ne peut fournir l'Appareil Garanti endommagé ou oxydé.
- Les dommages survenant lorsque l'Appareil Garanti est confié à un installateur, ou à un réparateur non agréé par l'Assureur.
- Les frais de devis ou de réparation engagés par l'Assuré sans accord préalable de l'Assureur.
- Les pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes internes à l'Appareil Garanti ou liés à l'Usure, à l'encrassement ou à l'Oxydation d'origine non accidentelle des composants de l'Appareil Garanti.

4.3. Exclusions spécifiques à la garantie Vol

- Tout Vol autre que les cas de Vol avec Agression, Vol avec Effraction, Vol à la Tire, Vol à la Sauvette, Vol par Introduction clandestine tels que définis à l'Article 1 « Définitions ».
- Le Vol commis par toute personne physique ou morale n'ayant pas la qualité de Tiers ou commis avec la complicité de ladite personne.
- Le vol de l'Appareil Garanti non conservé en bagage à mains, dans le cas des transports en commun aérien, maritime ou terrestres.
- La disparition inexpliquée.
- Le Vol des Accessoires Garantis ne résultant pas du même Sinistre que celui dont fait l'objet l'Appareil Garanti.

4.4. Exclusions spécifiques à la garantie utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM

- Les préjudices résultant de l'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM commise à la suite d'un Vol non pris en charge de l'Appareil Garanti.

5. En cas de Sinistre

5.1 Délais de déclaration en cas de Sinistre

Dès qu'il a connaissance d'un Sinistre et au plus tard dans les **cinq (5) jours ouvrés qui suivent**, l'Assuré doit effectuer auprès de l'Assurant une déclaration circonstanciée du Sinistre (voir paragraphe « *Comment nous contacter* »). Ce délai de déclaration est ramené à **deux (2) jours en cas de Vol**.

Sauf cas de force majeure ou cas fortuit, si l'Assuré ne respecte pas ces délais de déclaration de Sinistre, et si l'Assureur prouve que ce retard lui a causé un préjudice, l'Assuré ne bénéficiera pas des garanties (article L.113-2 du Code des assurances).

Il est rappelé à l'Assuré qu'à défaut d'une déclaration expliquant précisément les circonstances dans lesquelles le Sinistre est intervenu, ce dernier ne sera pas pris en charge par l'Assureur.

5.2 Formalités à accomplir par l'Assuré en cas de Sinistre

L'Assuré devra :

En cas de Dommages accidentel ou d'Oxydation accidentelle de l'Appareil Garanti :

- S'abstenir de procéder lui-même à toute réparation.
- S'abstenir de mandater pour réparation un service après-vente de son choix.
- Se conformer strictement aux instructions de l'Assurant pour la prise en charge de l'Appareil Garanti endommagé par le Centre de Réparation (tout Appareil Garanti endommagé envoyé à l'Assurant ou déposé au Centre de Réparation en contrevenance des instructions de l'Assurant, sera retourné à l'Assuré, à ses frais).

En cas de Vol de l'Appareil Garanti :

- Contacter dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les vingt-quatre (24) heures suivant la découverte du Vol, votre opérateur afin de mettre en opposition la Carte SIM/USIM concernée.
- Faire dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les quarante-huit (48) heures suivant la découverte du Vol, un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes dans lequel doivent être mentionnés le Vol de l'Appareil Garanti et, le cas échéant, des Accessoires (sous réserve qu'une formule « + » ait été souscrite), les circonstances exactes du Vol, ainsi que les références de l'Appareil Garanti et, le cas échéant, des Accessoires (marque, modèle, numéro IMEI ou numéro de série si l'équipement n'est pas identifié par un numéro IMEI).

- Le procès-verbal du dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités compétentes, lequel doit nécessairement rappeler les circonstances et la date du Sinistre ainsi que les références de l'Appareil Garanti (marque, modèle, IMEI).

Sauf cas de force majeure ou cas fortuit, si l'Assuré ne respecte pas ces formalités et délais, et si l'Assureur prouve que ce retard lui a causé un préjudice, l'Assuré ne bénéficiera pas des garanties (article L.113-2 du Code des assurances).

5.3 Informations et pièces justificatives à fournir à Assurant

À réception de la déclaration de Sinistre par Assurant, l'Assuré sera informé des pièces justificatives devant, le cas échéant, être fournies à l'Assureur en vue de l'appréciation du bien-fondé de la demande de mise en jeu des garanties.

Les informations et/ou pièces justificatives que l'Assuré devra fournir à Assurant comprennent :

Dans tous les cas :

- La facture d'achat de l'Appareil Garanti faisant clairement apparaître les nom et prénom de l'Adhérent, la date d'achat et les références de l'Appareil Garanti (marque, modèle, numéro IMEI ou numéro de série).
- La copie lisible du Bulletin d'adhésion.
- Une déclaration sur l'honneur (formulaire fourni par Assurant) décrivant les circonstances exactes du Sinistre, complétée et signée par l'Assuré.
- Tout autre document ou justificatif que Assurant estime nécessaire pour apprécier le bien-fondé de la demande de mise en jeu des garanties.

En cas de Dommage accidentel, d'Oxydation accidentelle de l'Appareil Garanti :

- L'Appareil Garanti endommagé, lequel doit être expédié ou déposé par l'Assuré au Centre de Réparation sur instruction de Assurant.

En cas d'accord d'indemnisation financière/pécuniaire par Assurant en remplacement de l'Appareil Garanti endommagé :

- La facture de réparation de l'Appareil Garanti au nom de l'Adhérent ou la facture d'achat de l'appareil de remplacement au nom de l'Adhérent.

En cas de Vol de l'Appareil Garanti :

- Le procès-verbal du dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités compétentes, lequel doit nécessairement rappeler les circonstances et la date du Sinistre ainsi que les références de l'Appareil Garanti (marque, modèle, IMEI).
- Le cas échéant, sous réserve qu'une formule « + » ait été souscrite, la(es) facture(s) des Accessoires garantis faisant clairement apparaître les nom et prénom de l'Adhérent, la date d'achat et les références des Accessoires garantis (marque, modèle, numéro de série).

En cas d'accord d'indemnisation financière/pécuniaire par Assurant en remplacement de l'Appareil Garanti et, le cas échéant, des Accessoires volés :

- La facture d'achat de l'appareil de remplacement et, le cas échéant, des accessoires de remplacement, au nom de l'Adhérent.

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM :

- La copie du contrat d'abonnement souscrit par l'Assuré auprès de l'opérateur téléphonique,
- La facture détaillée attestant le montant des communications ou des connexions effectuées frauduleusement par un Tiers, ou
- Tout justificatif (relevé de compte, facture, ticket de caisse) attestant l'achat de la dernière recharge utilisée frauduleusement par un Tiers, si l'Appareil garanti est un téléphone mobile sans abonnement.

- Le procès-verbal du dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités compétentes.

Il est rappelé à l'Assuré :

- que la communication de ces informations et/ou pièces justificatives est nécessaire à la mise en œuvre et à l'obtention des garanties ;
- qu'il appartient à l'Assuré de rapporter la preuve que les conditions de la garantie sont effectivement réunies.

5.4 Expertise

L'Assureur se réserve le droit de demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur ainsi que toute autre pièce justificative qu'il estimerait nécessaire pour apprécier les circonstances du Sinistre ou pour évaluer les dommages en résultant.

5.5 Délaissement

En application de l'article L.121-14 du Code des assurances, l'Appareil Garanti faisant l'objet d'un Sinistre indemnisé (soit par la fourniture d'un Produit de remplacement, soit par le versement d'une indemnité financière/pécuniaire) deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur.

6. Cotisation

6.1 Montant de la cotisation

La cotisation d'assurance annuelle, dont le montant est mentionné sur le Bulletin d'adhésion, est définie en fonction de la formule (et, le cas échéant, de l'option) choisie par l'Adhérent au jour de l'adhésion.

6.2 Paiement de la cotisation

L'Adhérent s'engage à régler la cotisation annuelle. Le montant de la cotisation est payable d'avance :

- Soit mensuellement, en douze (12) fois, par prélèvement effectué sur le compte bancaire ou postal désigné sur le mandat de prélèvement SEPA, signé par l'Adhérent à l'adhésion ou au cours de la période d'adhésion en cas de changement des coordonnées bancaires. En cas d'adhésion en cours de mois, le premier mois est dû prorata temporis, en même temps que la mensualité exigible du mois suivant.

L'ensemble des formules du Contrat bénéficiant du premier mois d'adhésion offert, la première cotisation annuelle révisée ou la première mensualité de cotisation annuelle ne sera prélevée qu'à compter du deuxième mois d'adhésion sous réserve de la réception et de la validation par Assurant de l'adhésion.

La faculté laissée à l'Adhérent de payer sa cotisation mensuellement ne le dispense pas de devoir régler le solde de la cotisation annuelle.

- Soit par chèque libellé à l'ordre d'Assurant France, annuellement en totalité (le montant de la première cotisation annuelle sera toutefois révisé afin de tenir compte du premier mois d'adhésion offert). À chaque renouvellement du Contrat et en cas de paiement annuel par chèque, Assurant adressera à l'Adhérent l'appel de cotisation correspondant dans les trente (30) jours qui précèdent l'échéance annuelle du Contrat.

Modification de coordonnées bancaires :

Pour les Adhérents ayant choisi le paiement de la cotisation par prélèvement, en cas de changement de coordonnées bancaires, l'Adhérent s'engage à communiquer ses nouvelles coordonnées bancaires sans délai à Assurant.

6.3 Modification de la cotisation

L'Assureur se réserve le droit de modifier le montant de la cotisation annuelle à chaque date anniversaire de l'adhésion. Dans ce cas, l'Adhérent en sera informé au moins deux (2) mois avant ladite date anniversaire. L'Adhérent peut toutefois notifier son opposition à la modification de la cotisation annuelle en procédant à la résiliation de son adhésion par lettre simple adressée à Assurant, par courrier électronique ou par simple appel téléphonique à Assurant avec confirmation écrite. Dans ce cas la résiliation prend effet à la date anniversaire de l'adhésion si elle est effectuée au cours de la première Année d'adhésion, ou dans les trente (30) jours de la réception de la demande de résiliation par Assurant si elle est effectuée après la première année d'adhésion.

6.4 Défaut de paiement

A défaut de règlement dans les dix (10) jours suivant l'échéance, l'Assureur, indépendamment de son droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice, sera amené à réclamer à l'Adhérent la fraction de cotisation impayée en cas de paiement fractionné, par le moyen d'une lettre de mise en demeure lui rappelant les dispositions légales dans ce domaine :

- Suspension des garanties dans les trente (30) jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure.
- Résiliation de l'adhésion dix (10) jours après l'expiration de ce délai de trente (30) jours en cas de maintien du défaut de paiement.

7. Date d'effet et durée de l'adhésion et des garanties

7.1 Date d'effet de l'adhésion et des garanties

L'adhésion est effective le jour de la signature par l'Adhérent du Bulletin d'adhésion sous réserve du paiement de la cotisation.

7.2 Durée de l'adhésion et des garanties

A compter de sa date d'effet, l'adhésion est valable pour une période initiale d'un (1) an. Au terme de cette période initiale, l'adhésion est reconduite par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1) an.

8. Modification de l'adhésion

Le changement de l'Appareil garanti à l'initiative de l'Assuré ou dans le cadre des garanties légales ou commerciales du constructeur ou revendeur, doit être déclaré par l'Adhérent par lettre simple ou par courrier électronique adressée à Assurant.

L'Adhérent devra également indiquer à Assurant, les références du nouvel Appareil Garanti (marque, modèle, facture d'achat dudit Appareil, numéro IMEI). Cette déclaration doit intervenir dans les trente (30) jours à compter de la date de réception par l'Assuré de l'Appareil de Remplacement ou de substitution, (sauf cas fortuit ou force majeure sous peine de perte du droit à garantie si ce manquement cause à l'Assureur un préjudice). En cas de non-respect de ce délai, l'Assureur est en droit de réclamer une indemnité proportionnée aux dommages que ce retard lui a causés.

A compter de la déclaration de changement de l'Appareil Garanti, les garanties du Contrat couvriront le nouvel Appareil Garanti. L'ancien Appareil Garanti ne sera plus couvert à partir de la même date.

Le changement de l'Appareil Garanti consécutif au remplacement de ce dernier dans le cadre des garanties du Contrat, ne nécessite aucune démarche de la part de l'Assuré.

Tout changement de nom, d'adresse ou de coordonnées bancaires doit être déclaré sans délai à Assurant par l'Adhérent. Le changement doit être déclaré par téléphone avec confirmation écrite par email ou courrier postal adressé à Assurant.

9. Résiliation et cessation de l'adhésion

9.1. Résiliation à l'initiative de l'Adhérent

L'Adhérent a la faculté de résilier son adhésion :

- À la 1^{ère} échéance annuelle moyennant le respect d'un préavis de un (1) mois ;
- À tout moment à compter du 1^{er} renouvellement de l'adhésion (soit à compter du 13^{ème} mois), la résiliation prenant alors effet trente (30) jours après la date de réception de la notification de la résiliation.

Dans tous les cas, la résiliation devra être notifiée par l'Adhérent par email, par simple appel téléphonique ou par courrier postal aux points de contact indiqués dans le paragraphe « *Comment nous contacter* ».

Le montant des cotisations réglées d'avance est dû par l'Adhérent prorata temporis jusqu'à la date d'effet de la résiliation, le trop payé étant remboursé à l'Adhérent.

9.2 Résiliation à l'initiative de l'Assureur

L'Assureur a la faculté de résilier l'adhésion :

- En cas de non-paiement de la cotisation (article L.113-3 du Code des assurances) ;
- Après Sinistre (article R.113-10 du Code des assurances). Dans ce cas, l'Adhérent est alors en droit de résilier les autres assurances dont il peut bénéficier auprès de l'Assureur.

9.3 Autres cas de résiliation et cessation de l'adhésion

L'adhésion prend également fin :

- En cas de retrait des autorisations dont bénéficie l'Assureur pour exercer ses activités sur le territoire français ;
- En cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil Garanti n'entraînant pas la mise en jeu des garanties du Contrat, et sur présentation des justificatifs réclamés par Assurant. La résiliation prendra effet au lendemain de la perte et le prorata de prime correspondant à la période non courue sera restitué. (Article L.121-9 du Code des assurances)
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

10. Dispositions diverses

Territorialité

Les garanties produisent leurs effets pour les Sinistres survenant dans le monde entier. Toutefois, les prestations découlant de la mise en œuvre des garanties du Contrat (diagnostic de l'Appareil Garanti, réparation de l'Appareil Garanti, retour éventuel de l'Appareil Garanti à l'Assuré, livraison du Produit de remplacement ou versement d'une indemnité financière) ne peuvent être réalisées que sur l'île de La Réunion.

Droit et langue applicables

La langue utilisée pendant toute la durée de l'adhésion est le français. La Notice ainsi que les relations précontractuelles sont régies par le droit français.

Tout litige né de l'interprétation ou de l'exécution de la Notice sera de la compétence des juridictions Françaises.

Pluralité d'assurances

Conformément aux dispositions de l'article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L.121-1 du Code des assurances.

Déchéance

En vertu de l'article L.113-2 du Code des assurances, l'Assuré perd son droit à indemnité en cas d'inexécution de ses obligations après la survenance d'un Sinistre, sauf cas de force majeure ou cas fortuit, et dans la mesure où l'Assureur peut prouver que ce manquement lui cause un préjudice.

Fausse déclaration - Fraude

Toute fausse déclaration faite par l'Assuré à l'occasion d'un Sinistre l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée, à la nullité de l'adhésion et donc à la perte des droits aux garanties en découlant, la cotisation d'assurance étant cependant conservée par l'Assureur.

De la même manière, toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré, ayant pour but d'induire l'Assureur ou Assurant en erreur sur les circonstances d'un Sinistre, entraîne la perte de tout droit à indemnité pour ce Sinistre.

Transmissions d'informations et de correspondance par voie électronique

Assurant peut délivrer toutes informations, fichiers et plus généralement, adresser toutes correspondances à chaque Assuré par courrier électronique (email ou courriel). Chaque Assuré déclare pour sa part accepter sans restriction ni réserve que toutes informations, fichiers et plus généralement toutes correspondances puissent lui être délivrés par la voie électronique.

Il déclare et reconnaît en outre, que tout écrit qui lui est transmis par Assurant sous forme électronique à force

probante de son envoi et de sa réception. Sauf preuve contraire, tout écrit délivré sous forme électronique est valable et peut être valablement opposé à l'Assuré par l'Assureur ou Assurant, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit sur support papier.

Lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et sanctions financières internationales

Dispositions générales en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

La réglementation financière en matière de prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme impose, notamment, aux compagnies d'assurance de vérifier l'identité de leurs clients, ainsi que, le cas échéant, de leur(s) mandataire(s) ou du bénéficiaire effectif de la relation d'affaires. Par ailleurs, conformément aux textes applicables, l'Assureur est tenu d'exercer pendant toute la durée de la relation d'affaires une vigilance constante.

A ces fins, l'Assureur pourra être amené à s'informer auprès de l'Assuré, ou l'adhérent, le cas échéant, sur l'objet et la nature de l'opération ou sur l'identité de la personne qui en bénéficie. L'assuré ou l'adhérent s'engage à donner à l'Assureur toute information nécessaire au respect par celui-ci de ces obligations. À défaut, l'Assureur se réserve la possibilité de ne pas exécuter la transaction ou d'annuler celle-ci ou de rompre la relation.

Dispositions spécifiques en matière de sanctions financières internationales

L'Assureur n'est pas légalement tenu de fournir une couverture ou une indemnisation au titre du présent contrat d'assurance, si cela contrevient aux lois et règlements applicables en matière de sanctions financières internationales. Le preneur d'assurance déclare expressément répondre à toute demande d'informations de la part de l'Assureur nécessaire à la réalisation des contrôles de conformité requis par la législation internationale en matière de sanctions.

Dans le cadre de l'application de ces sanctions par l'Assureur :

- Le contrat d'assurance est conclu à la condition suspensive que la conclusion de cette assurance n'entraîne la violation d'aucune interdiction en vertu de la législation sur les sanctions nationales et internationales,
- La couverture d'assurance et l'indemnisation seront systématiquement suspendues. Dès que cela sera à nouveau autorisé par les lois et règlements applicables en matière de sanctions, la couverture sera réactivée à partir du jour où la fourniture de la couverture est à nouveau légalement autorisée.

Prescription

Toute action dérivant du présent contrat d'assurance est prescrite par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut notamment être interrompue par la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre, ou par l'envoi - par l'Assureur ou l'Assuré à l'autre partie - d'une lettre recommandée avec avis de réception (articles L114-1, L114-2 et L114-3 du Code des assurances).

Article L114-1 du Code des assurances

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'Assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un Tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Article L114-2 du Code des assurances

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L114-3 du Code des assurances

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Informations complémentaires

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont

énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code Civil reproduits ci-après.

Article 2240 du Code Civil :

"La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription".

Article 2241 du Code Civil :

"La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure".

Article 2242 du Code Civil :

"L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance".

Article 2243 du Code Civil :

"L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée".

Article 2244 du Code Civil :

"Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée". Article 2245 du Code Civil : "L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers".

Article 2246 du Code Civil :

"L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution". Les causes de report du point de départ ou de suspension de la prescription sont les suivantes :

Article 2238 du Code Civil :

"La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation.

Réclamation - Médiation

Assurant et l'Assureur ont le souci constant d'apporter la meilleure qualité de service possible.

En cas d'insatisfaction, l'Adhérent peut adresser par écrit sa réclamation, en rappelant son numéro d'adhésion et l'objet de son insatisfaction :

- A son interlocuteur habituel, Assurant, en écrivant
 - Adresse email : service.reclamation.srr@assurant.com
 - Adresse postale : **Assurance Mobile by Assurant – Réclamation - TSA 10024 - 13081 Aix-en-Provence Cedex 3**
- Ou au Service Réclamation de l'Assureur en écrivant :
 - adresse email : qualite-aei@assurant.com
 - adresse postale : **Service Qualité AEI - CS 20530 - 13593 Aix-en-Provence Cedex 3**

L'Assureur et Assurant s'engagent à apporter une première réponse à la réclamation dans un délai maximum de dix (10) ouvrables suivant sa date d'envoi ou, si une telle réponse ne peut être apportée dans ce délai, à accuser réception de la réclamation dans ce même délai, et à apporter une réponse définitive à la réclamation dans un délai maximum de deux (2) mois suivant sa date d'envoi.

L'Assureur a choisi d'appliquer la Charte de la Médiation mise en place au sein de L'association France Assureurs consultable sur internet à l'adresse [www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte de la Mediation.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_de_la_Mediation.pdf).

L'Adhérent peut, gratuitement et sans préjudice de ses droits à intenter une action en justice, saisir la Médiation de l'Assurance dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de première réclamation que l'Adhérent ait reçu ou non une réponse de l'Assureur ou de l'Assuré ; et en tout état de cause dans un délai maximum de un (1) mois à compter de la date de réclamation.

Cette saisine peut se faire soit en ligne (www.mediation-assurance.org), soit en écrivant à : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Subrogation

L'Assureur est subrogé, conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les Tiers responsables du dommage.

Si la subrogation ne peut plus, du fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de l'Assureur, celui-ci est déchargé de ses obligations envers l'Assuré, dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

Informatique et libertés (loi modifiée du 6 janvier 1978)

L'Assuré est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé des informations nominatives et personnelles recueillies auprès de lui par l'Assureur et par l'Assurant (et leurs mandataires) dans le cadre de l'adhésion au Contrat, ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci. Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 (modifiée) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à la gestion de l'adhésion, à l'instruction des Sinistres, à la mise en jeu des garanties, et au respect des obligations légales de l'Assureur. Ces informations sont destinées exclusivement à l'Assureur en sa qualité de responsable du traitement qui les utilise uniquement pour les finalités suivantes : gestion de l'adhésion et des Sinistres, gestion de la relation client, études statistiques, évaluation et gestion du risque (notamment du risque opérationnel), prévention des impayés, recouvrement, gestion de la preuve, lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme. En aucun cas les informations personnelles de l'Assuré ne seront utilisées à des fins de prospection commerciale.

L'Assuré est informé que ses informations personnelles peuvent être transmises à l'Assurant, ainsi qu'à ses mandataires et à tout autre établissement ou prestataire lié contractuellement à l'Assureur ou à l'Assurant pour l'exécution de tâches se rapportant directement aux finalités précédemment décrites. Ces tiers présentent la capacité et l'intention de protéger ces informations, conformément aux dispositions légales applicables. Les informations personnelles seront conservées pour la durée nécessaire à la réalisation du Contrat et pour toute durée additionnelle requise ou autorisée par les dispositions légales applicables.

Dans ce cadre, les informations personnelles de l'Assuré sont susceptibles d'être transférées en dehors de l'Union Européenne, notamment dans des pays qui ne fournissent pas un niveau de protection suffisant selon la Commission européenne. Afin d'assurer un niveau de sécurité et de protection adéquat, ces transferts seront encadrés par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne, ou par d'autres garanties.

Les informations personnelles de l'Assuré pourront également être transmises à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à l'Assureur.

En vertu de la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 modifiée, l'Assuré dispose notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'information, de rectification, de limitation du traitement, d'opposition, d'effacement des données le concernant, d'un droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage) ainsi que d'un droit de donner des directives relatives au sort de ses données après son décès. L'Assuré peut exercer ses droits à tout moment auprès de l'Assureur via l'Assurant, en joignant une copie de sa pièce d'identité et en écrivant à l'Assurant – Délégué à la Protection des Données Personnelles - CS 60569 - 13594 Aix-en-Provence Cedex 3 ou par e-mail à l'adresse suivante : dataprotectionofficer@assurant.com

L'exercice de ces droits n'est pas absolu et est soumis aux limitations prévues par les dispositions légales applicables.

Les conversations téléphoniques entre l'Assuré et l'Assurant sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus, de la formation des personnels ou dans le cadre de la gestion des Sinistres (notamment à des fins probatoires). L'Assuré dispose d'un droit d'opposition et d'un droit d'accès aux enregistrements. Enfin, toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.

