

## ASSURANCE MOBILE FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL PREALABLE A L'ADHESION

Vous souhaitez assurer le téléphone mobile ou la tablette tactile que vous utilisez ou allez utiliser dans le cadre de l'abonnement Orange Business Services dont vous êtes titulaire ?

**Orange Business Services vous propose l'Assurance Mobile**



**L'Assurance Mobile comporte 2 formules : Assurance Vol et Assurance Casse et Vol (pouvant être souscrites en version Duo)**

|  |  | Assurance Vol<br>6 € TTC par mois   | Assurance Casse et Vol<br>9 € TTC par mois     |
|--|--|---|--|
|  |  | Assurance Vol Duo<br>9€ TTC par mois  | Assurance Casse et Vol Duo<br>12€ TTC par mois |
| <b>Le type d'appareil que vous pouvez assurer</b>  |  | un téléphone mobile <b>ou</b> une tablette utilisé sur votre ligne Orange<br><b>pour les versions Duo :</b><br>deux appareils garantis maximum du type téléphone mobile <b>et/ou</b> tablette utilisés sur votre ligne Orange |  |
| <b>Ce qui est couvert</b>                          | Vol                                      | remplacement de l'appareil  | remplacement de l'appareil                     |
|  | Casse                                    | -   | réparation ou remplacement de l'appareil       |
|  | Oxydation                                | -   | réparation ou remplacement de l'appareil       |
|  | Utilisations frauduleuses suite à un vol | remboursement sans limitation de montant  | remboursement sans limitation de montant       |
| <b>Franchise</b>                                   |  | aucune  |  |
| <b>Nombre de sinistres pouvant être indemnisés</b> |  | Maximum 2 appareils sinistrés (3 appareils sinistrés pour les versions Duo) par période de 12 mois consécutifs  |  |
| <b>Engagement</b>                                  |  | 12 mois   |  |

**La description exhaustive de cette assurance figure dans la notice d'information ci-après que nous vous invitons à lire attentivement avant de prendre la décision de souscrire ou non.**

### Comment bénéficier de cette assurance ?

Vous pouvez demander à souscrire l'Assurance Mobile à tout moment, de 4 façons :

- en contactant votre interlocuteur commercial habituel,
- en appelant votre Service Clients Orange au 706 choix 1 depuis votre mobile Orange (appel gratuit) ou au 0825 000 706 suivi du choix 1 depuis un poste fixe (appel facturé 0,125€ HT/min + coût d'un appel selon opérateur)
- en vous rendant dans une boutique Orange,
- en vous connectant sur le site <http://boutiquepro.orange.fr/>

### Comment mettre fin à cette assurance ?

Vous pourrez mettre fin à votre Assurance Mobile en la résiliant à la date qui vous convient (cf. § 14.3 de la notice d'information ci-après) auprès de votre Service Clients, la résiliation prenant effet à la fin du mois au cours duquel vous demandez la résiliation.

**L'Assurance Mobile vous est proposée par Orange** qui est une société anonyme au capital de 10 640 226 396 €, ayant son siège social au 78, rue Olivier de Serres - 75015 PARIS, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 380 129 866 et, en qualité d'intermédiaire d'assurance, immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n° 13 001 387 et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

**L'Assurance Mobile est gérée par SPB** qui est une société de courtage d'assurance, SAS au capital de 1 000 000 euros, ayant son siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

**L'Assurance Mobile est accordée par l'assureur AIG Europe Limited** qui est une société de droit anglais au capital de 197 118 478 livres sterling, ayant son siège social The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, Royaume-Uni, enregistrée au registre des sociétés d'Angleterre et du Pays de Galles sous le n°01486260, autorisée par la Prudential Regulation Authority, 20 Moorgate London, EC2R 6DA Royaume-Uni (PRA registration number 202628) - Succursale pour la France : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92400 Courbevoie, adresse postale : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92040 Paris La Défense, RCS Nanterre 752 862 540. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe Limited est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.



## Assurance Mobile NOTICE D'INFORMATION

Notice d'information du contrat d'assurance à adhésion facultative n° 2 500 230 (ou n° 2 500 232 pour les versions Duo) (dénommé ci-après "Contrat") souscrit :

- par Orange, société anonyme au capital social de 10 640 226 396 €, ayant son siège social 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 380 129 866) et, en qualité d'intermédiaire d'assurance, immatriculée à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n° 13 001 387 et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.
- auprès de la société d'assurance **AIG Europe Limited** (dénommé ci-après "Assureur"), société de droit anglais au capital de 197 118 478 livres sterling, ayant son siège social The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, Royaume-Uni, enregistrée au registre des sociétés d'Angleterre et du Pays de Galles sous le n°01486260, autorisée par la Prudential Regulation Authority, 20 Moorgate London, EC2R 6DA Royaume-Uni (PRA registration number 202628) - Succursale pour la France : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92400 Courbevoie, adresse postale : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92040 Paris La Défense, RCS Nanterre 752 862 540. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe Limited est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.
- par l'intermédiaire de la société de courtage d'assurance **SPB, SAS** au capital de 1 000 000 euros, ayant son siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

### A NOTER

**Nous vous recommandons d'être particulièrement attentif à toutes les dispositions figurant en caractères gras : ce sont celles qui précisent notamment les conditions, les restrictions ou les exclusions de garantie, et les obligations à la charge de l'Adhérent ou de l'Assuré.**

## 1 - DEFINITIONS

Cette notice d'information utilise un certain nombre de termes qui sont définis ci-après (par ordre alphabétique) :

### Accessoires et connectique

Ecouteurs, oreillettes, kit mains libres, casque, sacoche, étui, console, chargeur, batterie, alimentation, cartes additionnelles, cordons et, plus généralement, tout accessoire connexe à un téléphone mobile ou à une tablette.

### Adhérent

La personne morale ayant son siège social ou, à défaut, un établissement en France métropolitaine, titulaire d'une offre mobilité entreprise Orange Business Services avec abonnement et ayant adhéré au Contrat.

### Appareil de remplacement

- Appareil reconditionné de marque et de modèle identiques à l'Appareil garanti,

ou, si un tel appareil n'est pas disponible :

- appareil neuf de marque et de modèle identiques à l'Appareil garanti, ou, si un tel appareil n'est pas disponible :
- appareil reconditionné équivalent à l'Appareil garanti (c'est-à-dire possédant les mêmes caractéristiques techniques principales que l'Appareil garanti, **à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, de taille, de revêtement, de graphisme, de décoration ou de design**),

ou, si un tel appareil n'est pas disponible :

- appareil neuf équivalent à l'Appareil garanti (c'est-à-dire possédant les mêmes caractéristiques techniques principales que l'Appareil garanti, **à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, de taille, de revêtement, de graphisme, de décoration ou de design**).

**Il est précisé que la valeur d'un tel appareil de remplacement ne peut pas être supérieure à la valeur d'achat TTC (hors subvention opérateur) de l'Appareil garanti à sa date d'achat.**

### Appareil garanti

Tout téléphone mobile (**sauf les téléphones satellite**) ou toute tablette utilisés sur votre ligne Orange, acheté ou loué en France par l'Adhérent, ou tout Appareil de Remplacement fourni à l'Adhérent dans le cadre de l'indemnisation d'un Sinistre, **à condition que ce téléphone mobile, cette tablette utilisés sur votre ligne Orange ou cet Appareil de Remplacement soit utilisé, pour au moins un appel ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la Carte SIM / USIM, pendant la période de validité des garanties (définie au § 7), dans les 30 jours précédant et incluant la date de survenance du Sinistre.**

**IMPORTANT : les Accessoires et connectique de l'Appareil garanti ne sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Appareil garanti qu'à la double condition d'être fournis d'origine par le constructeur de l'Appareil garanti et d'être l'objet du même Sinistre que l'Appareil garanti.**

### Appareils garantis (pour la version Duo)

Deux appareils garantis maximum du type téléphone mobile (**sauf les téléphones satellite**) et/ou tablette utilisés sur votre ligne Orange, achetés en France par l'Adhérent, ou tout Appareil de Remplacement fourni à l'Adhérent dans le cadre de l'indemnisation d'un Sinistre, **à condition que ce téléphone mobile et/ou cette tablette utilisés sur votre ligne Orange et/ou cet Appareil de Remplacement soit utilisé, pour au moins un appel ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la Carte SIM / USIM, pendant la période de validité des garanties (définie au § 7), dans les 30 jours précédant et incluant la date de survenance du Sinistre.**

**IMPORTANT : les Accessoires et connectique de l'Appareil garanti ne sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Appareil garanti qu'à la double condition d'être fournis d'origine par le constructeur de l'Appareil garanti et d'être l'objet du même Sinistre que l'Appareil garanti.**

### Appareil reconditionné

Appareil remis au même niveau de caractéristiques techniques et d'équipement (logiciels, notice d'utilisation et connectique) que celui de l'appareil neuf du constructeur, **à l'exception de l'emballage, des défauts esthétiques (tels que rayures, égratignures ou écaillures) et des différences d'ordre esthétique (tels que coloris, revêtement, graphisme ou design).**

### Assuré

L'adhérent de l'Appareil garanti ou l'utilisateur de l'Appareil garanti avec le consentement de l'Adhérent..

### Carte SIM / USIM

La carte délivrée par Orange à l'Adhérent au titre de son offre Orange avec abonnement, pour l'utilisation de l'Appareil garanti.

### Casse

Destruction ou détérioration 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 garantie (figurant au § 6).**

### Oxydation

Corrosion par effet chimique des composants de l'Appareil garanti, **à condition de ne pas avoir pour origine un phénomène interne à l'Appareil garanti et sous réserve des exclusions de garantie (figurant au § 6).**

### Sinistre

Evénement susceptible de mettre en œuvre l'une ou l'autre des garanties prévues par l'Assurance Mobile souscrite par l'Adhérent.

### Tiers

- Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint, son concubin, son partenaire dans le cadre d'un PACS, ses descendants, ses ascendants, ses collaborateurs et ses préposés lorsque l'Assuré est une personne morale.
- Toute personne utilisant l'Appareil garanti sans le consentement de l'Adhérent.

## Vol

Vol à la sauvette, Vol à la tire, Vol avec agression, Vol avec effraction ou Vol par introduction clandestine.

### Vol à la sauvette

Vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers en s'emparant, sans violence, de l'Appareil garanti en présence de l'Assuré, lorsque l'Appareil garanti est posé dans un rayon maximum de 2 mètres à distance de l'Assuré **sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 6).

### Vol à la tire

Vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers en prélevant sans violence l'Appareil garanti de la poche d'un vêtement ou d'un sac porté par l'Assuré, **sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 6).

### Vol avec agression

Vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers en exerçant une violence physique ou une menace sur l'Assuré, **sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 6).

### Vol avec effraction

Vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers en forçant, dégradant ou détruisant le dispositif de fermeture extérieure (activé au moment du vol) :

- d'un local immobilier ou d'un bien mobilier,
- d'un véhicule terrestre à moteur, d'une caravane, d'un bateau ou d'un aéronef, **à condition que l'Appareil garanti ne soit pas visible de l'extérieur,**

**sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 6).

### Vol par introduction clandestine

Vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers en s'introduisant, à l'insu de l'Assuré et sans effraction, dans un local immobilier, un véhicule terrestre à moteur, une caravane, un bateau ou un aéronef, occupé par l'Assuré ou par une personne autorisée par l'Adhérent à s'y trouver au moment du vol, **à condition que l'Appareil garanti ne soit pas visible de l'extérieur et sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 6).

## 2 - MODALITES D'ADHESION AU CONTRAT

### 2.1 - Qui peut adhérer au Contrat ?

Toute personne morale ayant son siège social en France métropolitaine, titulaire d'une offre mobilité entreprise Orange Business services avec abonnement pour l'usage de ses administrateurs, collaborateurs, réposés ou mandataires.

### 2.2 - Comment adhérer au Contrat ?

La personne qui souhaite bénéficier des garanties accordées par l'Assurance Mobile peut adhérer au Contrat à tout moment, de 4 façons :

- en contactant son interlocuteur commercial habituel : elle accepte l'offre d'assurance après avoir choisi l'option de l'Assurance Mobile, et reçoit ensuite un certificat d'adhésion et un exemplaire de la présente notice d'information
- en appelant le Service Clients Orange : elle accepte l'offre d'assurance par téléphone après avoir choisi l'option de l'Assurance Mobile, et reçoit ensuite un certificat d'adhésion et un exemplaire de la présente notice d'information
- en se rendant dans une boutique Orange : elle peut adhérer après avoir reçu un exemplaire de la présente notice d'information, en avoir pris connaissance et en avoir accepté les termes, et après avoir choisi l'option de l'Assurance Mobile ;
- en se connectant sur le site <http://boutiquepro.orange.fr> : elle accepte l'offre d'assurance en ligne après avoir pris connaissance de la présente notice d'information et en avoir accepté les termes, et après avoir choisi l'option de l'Assurance Mobile; elle s'engage alors à conserver sur un support durable (enregistrement sur un disque dur) la confirmation de son consentement à l'offre d'assurance et la notice d'information ; les données sous forme électronique conservées par l'Assureur ou tout mandataire de son choix valent signature par l'Adhérent, lui sont opposables et peuvent être admises comme preuve de son identité et de son consentement à l'offre d'assurance et aux termes de la présente notice d'information.

## 3 - LA GARANTIE CASSE ET OXYDATION

### 3.1 - Objet de la garantie

Selon la gravité des dommages subis par l'Appareil garanti, tels qu'ils sont décrits par l'Assuré lorsqu'il déclare le Sinistre (cf. § 8), l'Appareil garanti est, dans le cadre de l'Assurance Casse et Vol :

- soit réparé par un centre technique agréé,
- soit échangé par un Appareil de remplacement.

### 3.2 - Mécanisme de la garantie en cas d'envoi de l'Appareil garanti, pour réparation, dans un centre technique

- Après déclaration de sinistre (cf §9) et envoi des pièces justificatives (cf §11), l'assuré devra faire parvenir l'Appareil garanti endommagé au centre technique indiqué par SPB
  - Les données enregistrées dans l'Appareil garanti risquant d'être effacées lors du diagnostic technique et/ou de la réparation, l'Assuré doit les sauvegarder au préalable, dans la mesure du possible.
  - Le centre technique (agréé dans le cadre de l'Assurance Casse et Vol) établira un diagnostic. Si le Sinistre est bien une Casse ou une Oxydation, 2 cas peuvent se présenter :
    - si le coût estimé de la réparation est inférieur ou égal à la valeur d'achat, à la date du Sinistre, d'un Appareil de remplacement : l'Appareil garanti est réparé. Lorsque le centre technique n'est pas en mesure d'effectuer la réparation, il vous sera demandé de vous rendre auprès d'un réparateur agréé par le fabricant afin de procéder à la réparation. Dans ce cas, les frais de réparation vous seront remboursés sous forme de virement bancaire dans les 24 heures (hors jours légalement chômés et/ou fériés) sur présentation à SPB de la facture acquittée.
    - si le coût estimé de la réparation est supérieur à la valeur d'achat, à la date du Sinistre, d'un Appareil de remplacement : l'Appareil garanti est échangé par un Appareil de remplacement, l'Appareil garanti endommagé devenant alors la propriété de l'Assureur (article L 121-14 du Code des Assurances).
- La remise de l'Appareil garanti réparé ou de l'Appareil de remplacement se fait au plus tard dans les 10 jours suivant la date à laquelle le centre technique a reçu l'Appareil garanti endommagé et sous réserve de réception de l'ensemble des pièces justificatives (cf §11)
- Si le Sinistre n'est pas une Casse ou une Oxydation, l'Appareil garanti endommagé est remis à l'Assuré en l'état.

## 4 - LA GARANTIE VOL

### 4.1 - Objet de la garantie

- En cas de Vol de l'Appareil garanti, l'Adhérent bénéficie d'un Appareil de remplacement dans le cadre de l'Assurance Vol et de l'Assurance Casse et Vol.
- Si la Carte SIM / USIM est utilisée frauduleusement par un Tiers avant l'enregistrement par Orange de la mise en opposition demandée par l'Adhérent, l'Adhérent bénéficie du remboursement des communications et connexions frauduleuses effectuées dans les 48 heures suivant le Vol, et des frais qui lui sont facturés par Orange pour la production de la facture détaillée justifiant ces communications et connexions frauduleuses.
- Enfin, dans tous les cas où il a demandé à Orange la mise en opposition de sa Carte SIM / USIM suite au Vol, l'Adhérent bénéficie du remboursement des frais qui lui sont facturés par Orange pour la mise à disposition ou la livraison d'une nouvelle Carte SIM / USIM **(dans la limite de 30 € TTC)**.

### 4.2 - Mécanisme de la remise à l'Assuré de l'Appareil de remplacement

- Si, après vérification, par SPB des documents justificatifs du Sinistre (cf. § 11) le Sinistre est garanti, l'Appareil de remplacement est remis à l'Assuré à l'adresse de son choix (en France métropolitaine) au plus tard dans les 5 jours suivant la vérification des documents.

### 4.3 - Mécanisme de remboursement des utilisations frauduleuses de la Carte SIM / USIM et des frais de mise à disposition et de livraison d'une nouvelle Carte SIM / USIM

Si le Vol est garanti, le remboursement des frais des utilisations frauduleuses de la Carte SIM / USIM et des frais de mise à disposition et de livraison d'une nouvelle Carte SIM / USIM est effectué sous forme de virement bancaire dans les 24 heures (hors jours légalement chômés et/ou fériés) suivant la date à laquelle SPB est en possession de tous les documents réclamés à l'Assuré.

## 5 - LIMITATION DU NOMBRE DE SINISTRES

**AU MAXIMUM 2 APPAREILS SINISTRÉS (3 APPAREILS SINISTRÉS POUR LES VERSIONS DUO) SURVENUS PAR ANNEE D'ADHESION PEUVENT DONNER LIEU A LA MISE EN JEU DES GARANTIES.**

Par "année d'adhésion", il faut entendre toute période de 12 mois consécutifs décomptée à partir de la date d'effet de l'adhésion.

## 6 - EXCLUSIONS DE GARANTIE

- L'Appareil garanti qui n'a pas été utilisé, pour au moins un appel ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la Carte SIM / USIM, pendant la période de validité des garanties, dans

les 30 jours précédant et incluant la date de survenance du Sinistre.

- Tout dommage résultant :
  - d'un défaut interne de l'Appareil garanti nuisant au bon fonctionnement de celui-ci,
  - des effets du courant électrique : échauffement, court-circuit, chute de tension, induction, défaillance d'isolement, influence de l'électricité atmosphérique,
  - d'une sécheresse externe, de la présence de poussières ou d'un excès de température externe.
- Tout dommage causé aux parties extérieures de l'Appareil garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que rayures, écaillures, égratignures.
- La récupération et la réinstallation de bases de données, de fichiers ou de logiciels suite à un Sinistre.
- Tout Sinistre résultant :
  - de la faute intentionnelle de l'Assuré,
  - d'une guerre civile ou étrangère, d'une insurrection ou d'une confiscation par les autorités,
  - d'un risque atomique.

## 7 - PERIODE DE VALIDITE DES GARANTIES

Sous réserve du paiement des cotisations, la période de validité des garanties est la période comprise entre la date d'effet de l'adhésion (cf. § 14.1) et la date de résiliation de l'adhésion (cf. § 14.3).

## 8 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de perdre son droit aux garanties, l'Assuré doit respecter les obligations suivantes :

### 8.1 - En cas de Casse ou d'Oxydation

L'Assuré doit s'abstenir de procéder lui-même à la réparation de l'Appareil garanti ou de mandater un tiers pour procéder à cette réparation.

### 8.2 - En cas de Vol

L'Assuré doit, dès qu'il a connaissance du Sinistre :

- demander à Orange la mise en opposition de la Carte SIM / USIM ;
- faire un dépôt de plainte auprès des autorités de police locales dans lequel doivent être mentionnés le vol de l'Appareil garanti, les circonstances précises de ce vol et les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et numéro de série / IMEI).

## 9 - DECLARATION DU SINISTRE

L'Assuré doit, dès qu'il a connaissance d'un Sinistre et même s'il se trouve à l'étranger, appeler le Service Clients Orange au 706 choix 1 depuis son mobile Orange (appel gratuit) ou au 0825 000 706 suivi du choix 1 depuis un poste fixe (appel facturé 0,125€ HT/min + coût d'un appel selon opérateur) qui transférera son appel vers SPB afin de lui permettre de déclarer le Sinistre.

## 10 - CONTROLE IMEI

Afin de permettre à SPB de vérifier que l'appareil au titre duquel l'Assuré déclare le sinistre est bien l'Appareil garanti, l'Adhérent est considéré comme ayant donné son accord exprès pour que SPB demande à Orange de contrôler que cet appareil a bien été utilisé, pour au moins un appel ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la Carte SIM / USIM, pendant la période de validité des garanties (définie au § 7), dans les 30 jours précédant et incluant la date de survenance du Sinistre.

## 11 - DOCUMENTS JUSTIFICATIFS DU SINISTRE

Sous peine de perdre son droit aux garanties, l'Assuré doit adresser à SPB les documents suivants :

### 11.1 - En cas de Vol

- Une copie du procès-verbal établi par les autorités de police auprès desquelles l'Assuré a déposé plainte.
- Si ce document ne mentionne pas le vol de l'Appareil garanti, les circonstances précises de ce vol et les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et numéro de série / IMEI) : une déclaration sur l'honneur (formulaire fourni par SPB) complétée et signée.

### 11.2 - Pour obtenir le remboursement des frais facturés par Orange pour la mise à disposition ou la livraison d'une nouvelle Carte SIM / USIM

- Une copie de la facture de ces frais établie par Orange.
- Un relevé d'identité bancaire pour permettre le virement de l'indemnité.

### 11.3 - Pour obtenir le remboursement des utilisations frauduleuses de la Carte SIM / USIM

- Une copie de la facture détaillée établie par Orange attestant les communications et connexions frauduleuses.
- Un relevé d'identité bancaire pour permettre le virement de l'indemnité.

### 11.4 - Dans tous les cas de Sinistre (Casse, Oxydation ou Vol)

- Une copie de la facture d'achat de l'Appareil garanti.
- Tout autre document réclamé par SPB (pour le compte de l'Assureur) dans le but de pouvoir apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation de l'Assuré.

## 12 - EXPERTISE ET ENQUETE

L'Assureur se réserve le droit de demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur pour apprécier le Sinistre.

## 13 - COTISATION

### 13.1 - Paiement de la cotisation

La cotisation correspondant à l'option de l'Assurance Mobile souscrite par l'Adhérent est payée chaque mois, avec l'accord exprès de l'Adhérent, par prélèvement mensuel d'Orange sur le même compte bancaire que celui sur lequel est prélevé son abonnement Orange.

### 13.2 - Modification de la cotisation

Le montant de la cotisation ne peut être modifié qu'à chaque date anniversaire de la date d'effet de l'adhésion. Dans ce cas, l'Adhérent en sera informé par Orange au moins 3 mois à l'avance et il pourra alors résilier son adhésion (cf. § 14.3).

## 14 - FONCTIONNEMENT DE L'ADHESION

### 14.1 - Date d'effet de l'adhésion

L'adhésion prend effet au moment de la souscription de l'option de l'Assurance Mobile choisie par l'Adhérent.

### 14.2 - Durée de l'adhésion

L'adhésion dure 1 an puis se reconduit ensuite automatiquement par période successive d'un mois, à moins qu'elle ne soit résiliée dans l'un des cas énumérés ci-après.

### 14.3 - Résiliation de l'adhésion

L'adhésion peut être résiliée dans les cas suivants :

- à tout moment par l'Adhérent qui doit formuler sa demande auprès du Service Clients Orange : l'adhésion prend alors fin à l'échéance mensuelle de son abonnement Orange qui suit la demande de résiliation. Si la demande intervient avant la fin de la première année de souscription, le règlement de la cotisation d'assurance pour les mois restants avant la date anniversaire de la souscription resteront dus par l'Adhérent à Orange ;
- en cas de résiliation de l'offre Orange avec abonnement de l'Adhérent : l'adhésion est alors automatiquement résiliée à la date de résiliation de l'abonnement de l'Adhérent. Si la résiliation de l'offre Orange intervient avant la fin de la première année de souscription, de l'assurance, le règlement de la cotisation d'assurance pour les mois restants avant la date anniversaire de la souscription resteront dus par l'Adhérent à Orange ;
- en cas de non-paiement d'au moins une cotisation mensuelle : dans ce cas les dispositions de l'Article L.113-3 du Code des assurances seront appliquées ;
- à la demande de l'Assureur après indemnisation d'un Sinistre (comme l'article R 113-10 du Code des Assurances lui en donne la faculté) : SPB en informe alors l'Adhérent et la résiliation est prise en compte sur la facture Orange succédant à cette information ; celui-ci a alors le droit de résilier les autres assurances dont il peut bénéficier auprès de l'Assureur ;
- en cas de résiliation du Contrat par Orange ou par l'Assureur : l'Adhérent en est alors informé par Orange au plus tard 2 mois à l'avance ;
- dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances.

## 15 - RECLAMATIONS

En cas de difficulté relative aux conditions d'application des garanties dont il bénéficie, l'Adhérent doit s'adresser par écrit à SPB Département Satisfaction Clientèle - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex. Le Département Satisfaction Clientèle de SPB s'engage à apporter une réponse à la réclamation dans les 5 jours ouvrés suivant sa réception 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 à la réclamation dans les 30 jours suivant sa réception.

Si la réponse donnée par le Département Satisfaction Clientèle de SPB ne le satisfait pas, l'Adhérent peut alors solliciter l'avis de l'Assureur en écrivant à AIG Europe Service Clients - Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92040 Paris La Défense.

## 16 - DISPOSITIONS DIVERSES

### 16.1 - Territorialité

Les garanties sont acquises à l'Assuré quel que soit le pays où survient le Sinistre. Mais **les prestations découlant de la mise en œuvre des garanties (diagnostic de l'Appareil garanti, réparation de l'Appareil garanti, retour éventuel de l'Appareil garanti à l'Adhérent, remise de l'Appareil de remplacement à l'Adhérent, indemnités par virement) se font exclusivement en France métropolitaine.**

### 16.2 - Prescription

Conformément aux dispositions prévues par les articles L114-1 et suivants du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive 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.

La prescription est interrompue :

- par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription, à savoir :
  - > toute demande en justice, y compris en référé, tout commandement, saisie ou mesure conservatoire ou d'exécution forcée signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire, conformément aux articles 2241 et 2244 du Code civil ;
  - > toute reconnaissance non équivoque par l'Assureur du droit de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur conformément à l'article 2240 du Code civil ;
  - > toute demande en justice ou mesure d'exécution forcée à l'encontre d'un débiteur solidaire, toute reconnaissance de l'Assureur du droit de l'Assuré ou toute reconnaissance de dette de l'un des débiteurs solidaires interrompt la prescription à l'égard de tous les codébiteurs et leurs héritiers, conformément à l'article 2245 du Code civil ;
- ainsi que dans les cas suivants prévus par l'article L114-2 du Code des assurances :
  - > toute désignation d'expert à la suite d'un sinistre ;
  - > tout envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par :
    - l'Assureur au Souscripteur pour non-paiement de la cotisation ;
    - l'Assuré à l'Assureur pour règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, et conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, 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.

### 16.3 - Subrogation

Comme le lui autorise l'article L 121-12 du Code des Assurances, l'Assureur peut se retourner contre le responsable du Sinistre pour obtenir le remboursement du montant de l'indemnisation dont a bénéficié l'Adhérent.

### 16.4 - Fausse déclaration

**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 à l'Assurance Mobile et donc à la perte de son droit aux garanties qu'elle accorde, la cotisation d'assurance étant cependant conservée par l'Assureur.**

### 16.5 - Informatique et libertés

• L'Adhérent 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 SPB (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 l'obtention des garanties de l'Assurance Mobile ainsi qu'à la gestion de l'adhésion. Ces informations sont destinées exclusivement à l'Assureur et à SPB (et leurs mandataires) pour les besoins de la gestion de l'adhésion, à leurs partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette gestion ainsi, le cas échéant, qu'aux Autorités de tutelle.

L'Adhérent dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des informations le concernant figurant dans les fichiers de l'Assureur ou de SPB, dans les conditions prévues par la

loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 (modifiée), en contactant SPB par lettre recommandée avec avis de réception.

- Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.
- Les conversations téléphoniques entre l'Assuré et SPB sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres.
- Les données recueillies pour la gestion de l'adhésion et des sinistres peuvent être transmises, dans les conditions et modalités prévues par la législation et les autorisations obtenues auprès de la CNIL, aux filiales et sous-traitants de SPB hors Union Européenne.

### 16.6 – Droit et langue applicables – Juridiction compétente

La langue utilisée pendant toute la durée de l'adhésion est le français. Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par le droit français et tout litige s'y rapportant sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

## DISPOSITIONS DU CODE DES ASSURANCES

Cette notice d'information fait référence à des dispositions du Code des Assurances qui sont reproduites ci-après.

- **Article L 114-1** : Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :
  - 1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
  - 2° 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 L 114-2** : 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 L 114-3** : 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.
- **Article L 121-12** : L'assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'assureur. L'Assureur peut être déchargé, en tout ou partie, de sa responsabilité envers l'assuré, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'assuré, s'opérer en faveur de l'assureur. Par dérogation aux dispositions précédentes, l'assureur n'a aucun recours contre les enfants, descendants, ascendants, alliés en ligne directe, préposés, employés, ouvriers ou domestiques, et généralement toute personne vivant habituellement au foyer de l'assuré, sauf le cas de malveillance commise par un de ces personnes.
- **Article L 121-14** : L'assuré ne peut faire aucun délaissement des objets assurés, sauf convention contraire.
- **Article R 113-10** : Dans le cas où une police prévoit pour l'assureur la faculté de résilier le contrat après sinistre, la résiliation ne peut prendre effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification à l'assuré. L'assureur qui, passé le délai d'un mois après qu'il a eu connaissance du sinistre, a accepté le paiement d'une prime ou cotisation ou d'une fraction de prime ou cotisation correspondant à une période d'assurance ayant débuté postérieurement au sinistre ne peut plus se prévaloir de ce sinistre pour résilier le contrat. Dans le cas prévu au premier alinéa ci-dessus, les polices doivent reconnaître à l'assuré le droit, dans le délai d'un mois de la notification de la résiliation de la police sinistrée, de résilier les autres contrats d'assurance qu'il peut avoir souscrits à l'assureur, la résiliation prenant effet un mois à dater de la notification à l'assureur. La faculté de résiliation ouverte à l'assureur et à l'assuré, par application des deux précédents alinéas, comporte restitution par l'assureur des portions de primes ou cotisations afférentes à la période pour laquelle les risques ne sont plus garantis.