



## ORANGE PREMIER

### Notice

« Orange Premier » est un contrat d'assurance collective de dommages n° 725 souscrit par ORANGE SA, Société Anonyme au capital de 10.640.226.396 € dont le siège social est situé 78 rue Olivier de Serres 75015 Paris, immatriculé au RCS de Paris sous le n° 380 129 866, enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 13001387 en qualité de Mandataire d'intermédiaire d'assurance, ci-après dénommée ORANGE, auprès de CARDIF - Assurances Risques Divers - S.A. au capital de 16 875 840 € - 308 896 547 RCS Paris - Siège social : 1 Boulevard Haussmann 75009 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances, ci-après dénommée « l'Assureur » par l'intermédiaire d'ORANGE COURTAGE, SA au capital de 38 125€, dont le siège social est situé 78 rue Olivier de Serres 75015 Paris, immatriculé au RCS de Paris sous le n°421.509.613, enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 07022697 en qualité de Courtier d'Assurance ci-après dénommée ORANGE COURTAGE.

« Orange Premier » est distribuée par l'intermédiaire de ORANGE COURTAGE, Société de Courtage en assurances au capital de 38 125€, dont le siège social est situé 78 rue Olivier de Serres 75015 Paris, immatriculé au RCS de Paris sous le n°421.509.613, enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 07022697 en qualité de Courtier d'Assurance, et présenté par la société ORANGE SA, SA au capital de 10.640.226.396 € dont le siège social est situé 78 rue Olivier de Serres 75015 Paris - immatriculé au RCS de Paris sous le n° 380 129 866, enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 13001387 en qualité de Mandataire d'intermédiaire d'assurance ou son réseau de sociétés partenaires agissant de manière indépendante sous la marque Orange Business Services.

La mise en œuvre des garanties de « Orange Premier » est déléguée à la société KARAPASS COURTAGE, SARL au capital de 290 000 €, n°384 681 904 RCS Versailles siège social ZAC de la Croix Bonnet 20, avenue Georges Méliès 78390 Bois d'Arcy, immatriculée à l'ORIAS) sous le n°10 055 055, en qualité de courtier Gestionnaire, ci-après dénommée KARAPASS ou le « Gestionnaire ».

Registre des intermédiaires d'assurance ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

Pour vous faciliter la lecture de cette notice :

- « vous » désigne l'adhérent
- « nous », l'« Assureur » et « CARDIF » désignent CARDIF-Assurances Risques Divers
- « Contrat » désigne le Contrat d'assurance collective de dommages n° 725 « Orange Premier ».

Les termes de référence sont définis dans le lexique et apparaissent, en couleur bleue et italique, dans la notice.

Votre adhésion au Contrat « Orange Premier » est constituée par cette notice et par, le certificat d'adhésion ou le bulletin d'adhésion que vous avez signé et valant certificat d'adhésion ou le consentement que vous avez donné pour l'adhésion à « Orange Premier ».

#### **Le Gestionnaire est votre interlocuteur pour la mise en œuvre des garanties.**

Les moyens de contact sont les suivants :

- par internet : votre Espace Client habituel
- par téléphone (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8H à 20H et 8H à 19H le samedi : votre numéro de service client habituel
- Assistance en cas de *sinistre* (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8H à 20H : votre numéro de service client habituel

## 1. LEXIQUE

### Accessoires et connectiques fournis d'origine

Tout accessoire connexe à l'*appareil garanti* fourni par le constructeur dans le pack de l'*appareil garanti*.

### Adhérent

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, préposés ou mandataires) en cours de validité et de l'option Orange Premier, et propriétaire ou locataire de l'*appareil garanti*.

Ou personne physique résidant en France métropolitaine, titulaire d'une offre mobilité entreprise Orange Business Services en cours de validité avec abonnement et de l'option Orange Premier, propriétaire ou locataire de l'*appareil garanti* et s'assurant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

### Année d'assurance

Période de 12 mois consécutifs démarrant à compter de la date d'effet de l'adhésion.

### Appareil équivalent

*Appareil reconditionné* fourni au titre des présentes garanties présentant les mêmes caractéristiques techniques principales (iso-fonctionnel) que l'*appareil garanti*, (marque, capacité) à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de couleur, de revêtement, de graphisme ou de design.

Si un tel appareil n'est pas disponible, un appareil neuf équivalent à l'*appareil garanti*, selon la définition ci-dessus.

### Appareil garanti

Tout téléphone mobile (sauf les téléphones satellites) ou toute tablette tactile avec *carte SIM/USIM* ou carte jumelle, d'une valeur de 1400 € TTC maximum, utilisé sur votre ligne Orange, acheté ou loué en France Métropolitaine par l'*adhérent* et pour lequel l'*adhérent* fournit la facture d'achat ou le contrat de location, ou tout *appareil de substitution* ou tout *appareil de remplacement* pour lequel l'*adhérent* fournit le bon de remplacement, à condition que cet appareil :

- soit utilisé pour au moins un appel, ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la *carte SIM/USIM de la ligne assurée*, pendant la période de validité des garanties dans les 30 jours précédant et incluant la date de survenance du *sinistre* ;
- n'ait subi aucune modification de ses caractéristiques d'origine hors SAV constructeur ou SAV Orange.
- que dans l'hypothèse de l'utilisation d'un mobile dual SIM, la carte SIM bénéficiant des garanties soit insérée dans l'emplacement « Slot 1 » au moment du *sinistre*.

Les *accessoires et connectiques* sont également couverts au titre du Contrat s'ils sont fournis d'origine par le constructeur ou font partie du pack de l'*appareil de remplacement* et font l'objet du même *sinistre* que l'*appareil garanti*.

### Appareil reconditionné

Appareil d'occasion remis en état selon les normes du constructeur au même niveau de caractéristiques techniques et d'équipement (*accessoires*, système d'exploitation et connectique) que celui d'un appareil neuf d'origine constructeur, à l'exception de l'emballage et des défauts esthétiques (les rayures, égratignures, écaillures) et des différences d'ordre esthétique (coloris, revêtement,

graphisme ou design), et pour lequel l'*adhérent* peut fournir un justificatif d'achat ou de location.

### Appareil de remplacement

*Appareil reconditionné* identique à l'*appareil garanti* ou, en cas d'indisponibilité, un *appareil équivalent*.

### Appareil de substitution

Appareil fourni à l'*assuré* par le constructeur ou le distributeur de l'*appareil garanti* dans le cadre des garanties légales ou commerciales.

### Assuré

L'*adhérent* ou l'*utilisateur* de l'abonnement téléphonique.

### 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 garanties (figurant à l'article 5)

### Déchéance

Perte du droit à garantie, en cas de non-respect de l'une de vos obligations.

### Délai de 24 heures

Du lundi au vendredi (hors jours fériés) : livraison le lendemain au plus tard à 13h pour les dossiers validés avant 17h. Les dossiers validés le vendredi après 17h seront livrés le mardi au plus tard à 13h. Pour la Corse et les autres îles de France métropolitaine le délai est de 72 heures du lundi au vendredi hors jours fériés.

### Faute intentionnelle

Faute volontairement commise pour provoquer le *sinistre*.

### Oxydation

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 (figurant à l'article 5).

### Sinistre

Événement susceptible de mettre en jeu les garanties du Contrat.

### Tiers

Toute personne autre que l'*assuré*.

### Utilisateur

Personne physique utilisant l'*appareil garanti* confié par l'*adhérent* et sous la responsabilité de l'*adhérent*.

### Utilisation frauduleuse

Communications effectuées frauduleusement par un *tiers* dans les 48 heures suivant la date et l'heure du *vol* et avant la demande de mise hors service de la ligne suite au *vol* de l'*appareil garanti*.

### Valeur d'achat

Prix d'achat toutes taxes comprises (hors subvention opérateur) de l'*appareil garanti*. En cas de location de l'*appareil garanti*, la *valeur d'achat* correspond à la valeur de marché (prix moyen constaté).

### Valeur de remplacement

*Valeur d'achat* de l'*appareil garanti* au jour de survenance du *sinistre*. La *valeur de remplacement* ne pourra dépasser le prix d'achat toutes taxes comprises et toutes remises déduites de l'*appareil garanti*.

### Vol

Soustraction frauduleuse par un *tiers* de l'*appareil garanti* dans les cas suivants : *vol à la sauvette, vol à la tire, vol par introduction clandestine, vol par effraction, vol par agression.*

#### 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*.

#### 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*.

#### Vol par 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.

#### 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.

#### Vol par agression

*Vol* de l'*appareil garanti* commis par un *tiers* en exerçant une violence physique ou une menace sur l'*assuré*.<sup>2</sup>

## L'OBJET DU CONTRAT

Votre Contrat couvre l'*appareil garanti* en cas de :

- Casse*
- Oxydation*
- Vol à la sauvette*
- Vol à la tire*
- Vol par effraction*
- Vol par introduction clandestine*
- Vol par agression*

## 3. LA VIE DE VOTRE ADHÉSION ET SES MODALITÉS

Orange est votre interlocuteur pour la gestion de votre Contrat.

Les moyens de contact sont les suivants :

- par internet : votre Espace Client habituel
- par téléphone (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8H à 20H et 8H à 19H le samedi : votre numéro Service Clients habituel

### 3.1 Comment adhérer au Contrat ?

Vous pouvez adhérer au Contrat à tout moment, de 3 façons :

- En vous rendant dans une boutique Orange : vous pouvez adhérer après avoir reçu le Document d'information sur le produit d'assurance, la Fiche d'information sur le prix et les garanties, et la présente notice d'information, en avoir pris connaissance et en avoir accepté les termes et après avoir signé le bulletin d'adhésion;

- En appelant le Service Clients Orange : vous acceptez l'offre d'assurance par téléphone après avoir reçu par mail le Document d'information sur le produit d'assurance, la Fiche d'information sur le prix et les garanties, et la présente notice d'information et en avoir pris connaissance. Vous recevez ensuite par mail un Certificat d'adhésion et un exemplaire du Document d'information sur le produit d'assurance, de la Fiche d'information sur le prix et les garanties et de la présente notice d'information ;

- En se connectant sur le site [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr) : vous acceptez l'offre d'assurance en ligne après avoir pris connaissance du Document d'information sur le produit d'assurance, de la Fiche d'information sur le prix et les garanties et de la présente notice d'information et en avoir accepté les termes.

Les données sous forme électronique conservées par Orange ou l'Assureur ou tout mandataire de son choix, notamment celles relatives au dernier clic de validation de la commande, 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.

Vous devez conserver la facture d'achat attestant le paiement de l'*appareil garanti* ou le contrat de location ou le bon de remplacement lorsqu'il s'agit d'un *appareil de substitution*.

### 3.2 Quelle est la durée de votre adhésion ?

Votre adhésion est conclue, le jour de la signature des documents contractuels en point de vente Orange, sur le site internet [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr) ou le jour où vous donnez votre consentement par téléphone.

Toutefois, le contrat n'est pas conclu si vous faites l'objet de mesures restrictives ou de gel des avoirs en vertu du règlement européen n° 2580/2001 du 27 décembre 2001 ou des articles L 562-1 et suivants du code monétaire et financier.

Votre adhésion est conclue pour une durée de 12 mois et se renouvelle mensuellement par tacite reconduction.

### 3.3 Quand vos garanties prennent-elles effet ?

Les garanties prennent effet, sous réserve de l'encaissement effectif de la première cotisation d'assurance et que la *carte SIM* de la ligne assurée ait été insérée dans l'*appareil garanti* et que ce dernier ait été utilisé pour au moins un appel, ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la *carte SIM/USIM* de la ligne assurée.

- Si l'adhésion au Contrat est souscrite en boutique Orange, l'adhésion prend effet le jour où vous signez la demande d'adhésion à « Orange Premier » ;
- Si l'adhésion au Contrat est souscrite en appelant le Service Clients Orange, sans signature de la demande d'adhésion, l'adhésion prend effet à la date de l'appel téléphonique au cours duquel vous

avez donné votre consentement pour l'adhésion à « Orange Premier » ;

- Si l'adhésion au Contrat est souscrite sur le site [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr), l'adhésion prend effet à la date à laquelle vous donnez votre consentement pour l'adhésion à « Orange Premier ».

### 3.4 Quand vos garanties prennent-elles fin ?

- En cas de non-paiement des cotisations d'assurance (article L. 113-3 du Code des assurances) ;
- En cas de fraude ou de tentative de fraude lors de la déclaration de *sinistre* ;
- En cas de résiliation par l'Assureur après *sinistre* (article R.113-10 du Code des assurances). Dans ce cas, la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai d'un 1 mois à dater de la notification. Dans ce délai, vous pouvez résilier les autres assurances que vous détenez auprès de l'Assureur ;
- En cas de résiliation par l'Assureur à l'échéance annuelle du Contrat, en adressant une lettre recommandée ou un envoi recommandé électronique au moins deux mois avant la date d'échéance (article L. 113-12 du Code des assurances) ;
- En cas de résiliation par l'*adhérent* à l'échéance annuelle du Contrat, en formulant votre demande par téléphone auprès du Service Clients Orange au moins deux mois avant la date d'échéance ;
- A l'issue des douze premiers mois d'adhésion, en cas de résiliation par l'*adhérent* à tout moment, en formulant votre demande par téléphone auprès du Service Clients Orange ou directement depuis votre Espace Client habituel. L'adhésion prend alors fin immédiatement. Vous serez remboursé de la portion de la cotisation payée d'avance sur votre facture suivante ;
- En cas de dissolution de l'*adhérent* s'il s'agit d'une personne morale à l'échéance mensuelle qui suit la date de dissolution ;
- En cas de résiliation ou de cession de votre abonnement de téléphonie Orange, à l'échéance mensuelle qui suit la date de résiliation ou de cession.

### 3.5 Quand et comment pouvez-vous renoncer à votre adhésion ?

Nous vous accordons un droit de renonciation à votre adhésion pendant un délai de 14 jours calendaires révolus à compter de sa conclusion sans avoir à supporter de pénalités, à condition que votre Contrat ne soit pas intégralement exécuté et que vous n'ayez déclaré aucun *sinistre*.

Vous pouvez exercer votre faculté de renonciation en contactant votre service client.

Nous vous remboursons l'intégralité des sommes éventuellement prélevées dans un délai de 30 jours calendaires révolus à compter de la demande de renonciation. A compter de demande de renonciation, votre adhésion est considérée comme n'ayant jamais existé.

### 3.6 Quelles informations transmettre et sous quel délai en cas d'échange de votre appareil ?

Vous devez informer Orange de toute modification de votre adhésion notamment du changement de nom et/ou d'adresse de l'*adhérent*, ou d'un échange dans le cadre des garanties :

- légales des défauts cachés (articles 1641 à 1649 et 2232 du Code civil) ;
- de conformité (articles 1602 à 1624 Code Civil) ;
- contractuelles constructeur et commerciale.

## 4. LES GARANTIES ET LES PRESTATIONS DU CONTRAT

### 4.1 Quelles sont les prestations dues au titre des garanties casse et oxydation ?

L'échange en point relais de l'*appareil garanti* par un *appareil de remplacement*. Les frais d'envoi en point relais sont à la charge de l'Assureur. Vous avez également la possibilité de vous faire livrer, à vos frais, l'*appareil de remplacement* à l'adresse de votre choix.

Si aucun *appareil de remplacement* n'est disponible, nous vous indemnisons dans la limite de la *valeur de remplacement*. Dans ce cas, vous acceptez expressément qu'Orange communique vos coordonnées bancaires au Gestionnaire aux seules fins de procéder à cette indemnisation.

Dans le cas d'un *sinistre* de l'*appareil garanti* survenant à l'étranger, si votre *sinistre* est pris en charge par l'Assureur et si vous avez acheté, suite à ce *sinistre* et pendant votre séjour à l'étranger, un nouvel appareil et/ou une nouvelle *carte SIM/USIM*, l'Assureur vous rembourse une somme équivalente au prix d'achat du nouvel appareil ou de la nouvelle carte SIM/USIM, dans la limite de 200 € H.T.

### 4.2 Quelles sont les prestations dues au titre des garanties vol et utilisation frauduleuse ?

- La mise à disposition en point relais de l'*appareil garanti* par un *appareil de remplacement*. Les frais d'envoi en point relais sont à la charge de l'Assureur. Vous avez également la possibilité de vous faire livrer, à vos frais, l'*appareil de remplacement* à l'adresse de votre choix. Si aucun *appareil de remplacement* n'est disponible, nous vous indemnisons dans la limite de la *valeur de remplacement*. Dans ce cas, vous acceptez expressément qu'Orange communique vos coordonnées bancaires au Gestionnaire aux seules fins de procéder à cette indemnisation.
- Le remboursement de votre *carte SIM/USIM* dans la limite de 30 € TTC.
- Dans le cas d'un *sinistre* de l'*appareil garanti* survenant à l'étranger, si votre *sinistre* est pris en charge par l'Assureur et si vous avez acheté, suite à ce *sinistre* et pendant votre séjour à l'étranger, un nouvel appareil et/ou une nouvelle *carte SIM/USIM*, l'Assureur vous rembourse une somme équivalente au prix d'achat du nouvel appareil ou de la nouvelle carte SIM/USIM, dans la limite de 200 € H.T.

En cas d'*utilisation frauduleuse* de votre *appareil garanti*, nous remboursons également le montant des communications ou des connexions effectuées frauduleusement par un *tiers* dans les 48h suivant le *vol*.

### 4.3 Quelle est la territorialité de vos garanties ?

Les garanties produisent leurs effets, pour les *sinistres* survenant dans le monde entier et les prestations découlant de la mise en œuvre des garanties se font exclusivement en France métropolitaine.

### 4.4 Quelles sont les limites de garanties ?

L'intervention de l'Assureur est limitée à :

- 2 *sinistres* par *année d'assurance* ;
- La *valeur de remplacement* par *sinistre* ;
- 30 € TTC maximum par *sinistre* au titre du remplacement de la *carte SIM/USIM* ;
- En cas de *sinistre* de l'*appareil garanti* survenant à l'étranger, le remboursement au titre de l'achat d'un nouvel appareil ou d'une nouvelle carte SIM/USIM est

limité au prix d'achat du nouvel appareil ou de la nouvelle carte SIM/USIM, plafonné à 200 € H.T.

Les accessoires et connectiques de l'*appareil garanti* sont couverts par votre Contrat s'ils sont fournis d'origine par le constructeur et font l'objet du même *sinistre* que l'*appareil garanti*.

## 5. LES EXCLUSIONS DE GARANTIES

Le Contrat ne peut pas couvrir tout type de situation. Les conditions d'indemnisation s'appliquent à tout *sinistre* survenu après la date de prise d'effet des garanties, à l'exclusion des cas suivants.

Lisez-les très attentivement.

### Sont exclus :

#### Toutes garanties confondues :

- Les sinistres dus à la faute intentionnelle ou dolosive de l'*assuré*,
- Les préjudices et conséquences financières ou non d'un échange dans un délai supérieur à 24h,
- La perte de l'*appareil garanti* et ses conséquences,
- La panne de l'*appareil garanti* et ses conséquences,
- Les sinistres pour lesquels l'*assuré* n'est pas en mesure de déclarer les circonstances du sinistre, justifiant l'état du produit,
- Les sinistres survenus sur un téléphone mobile utilisant une carte autre que la *carte SIM/USIM* principale ou qu'une carte jumelle (carte multi-sim ou carte twin),
- Les sinistres résultant d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute, d'un mouvement populaire, d'une insurrection ou d'une confiscation par les autorités,
- Les sinistres résultant d'un risque atomique.

#### En outre, ne sont pas couverts pour les garanties *cas* ou *oxydation* :

- Les sinistres pour lesquels vous ne pouvez pas fournir l'*appareil garanti*,
- Les sinistres lorsque le numéro de série ou le numéro IMEI de l'*appareil garanti* est illisible,
- Tout dommage causé aux parties extérieures de l'*appareil garanti* ne nuisant pas à son bon fonctionnement,
- Tout *sinistre* tant que la géolocalisation n'est pas désactivée.

## 6. COMMENT DÉCLARER VOTRE SINISTRE ?

Le Gestionnaire est votre interlocuteur pour la déclaration des sinistres.

Les moyens de contact sont les suivants :

- par internet depuis votre Espace Client Orange
- par téléphone (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8H à 20H et le samedi de 8H à 19H : 706 (choix 2) ou 3901 (choix 1) selon l'offre que vous avez souscrite (Service gratuit. Appel au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange).

Lors de la déclaration d'un *sinistre*, vous devrez obligatoirement communiquer le numéro d'IMEI et pour les terminaux dual-SIM l'IMEI correspondant à l'emplacement n°1

(slot n°1) de l'*appareil garanti*.

### Attention particulière si vous utilisez un terminal dual-SIM

Les mobiles dual SIM disposent de 2 slots, chacun pouvant accueillir une carte SIM/USIM, et disposant de son propre IMEI. En cas de *sinistre*, vous devrez indiquer l'IMEI correspondant au slot dans lequel vous avez installé la carte SIM/USIM de votre ligne assurée.

Dans la majorité des cas, votre facture d'achat ne précise qu'un seul des 2 IMEIs de votre terminal. Il s'agit habituellement de celui associé au slot principal de votre terminal (parfois noté « slot 1 » sur l'appareil). Vous pouvez cependant retrouver les deux IMEIs de votre terminal dans les réglages de l'appareil. Pour une meilleure prise en charge de votre *sinistre*, par précaution et avant tout *sinistre*, nous vous invitons donc à relever dans les réglages de votre appareil, et à noter par exemple sur votre facture d'achat, les deux IMEIs de votre terminal, en notant bien celui que vous utilisez pour votre ligne Orange assurée.

Afin de permettre au Gestionnaire de vérifier que l'appareil au titre duquel vous déclarez le *sinistre* est bien l'*appareil garanti*, vous êtes considéré comme ayant donné votre accord exprès pour que le Gestionnaire puisse vérifier 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, dans les 30 jours précédents et incluant la date de survenance du *sinistre*.

### 6.1 Que faire en cas de sinistre ?

Dans tous les cas, vous devez contacter le Gestionnaire aux coordonnées ci-dessus afin de déclarer les circonstances détaillées et précises de votre *sinistre*. En cas de déclaration incomplète le Gestionnaire devra vous demander plus d'informations avant toute intervention sur votre dossier.

En cas de *vol*, vous devez mettre en opposition, dès la connaissance du *sinistre*, la *carte SIM/USIM* concernée auprès d'Orange.

En cas de *cas* ou d'*oxydation* :

**IMPORTANT** : avant d'expédier l'*appareil garanti*, effectuez une copie de sauvegarde des fichiers, bases de données et logiciels contenus ou enregistrés dans l'*appareil garanti*. Il vous appartient de sauvegarder régulièrement vos données, vous êtes seul responsable en cas de perte de vos données. Vous devez également dé-géolocaliser votre terminal.

L'Assureur prend en charge les frais d'envoi depuis la France métropolitaine.

#### Ce qu'il ne faut pas faire :

- Procéder vous-même à toute réparation,
- Mandater pour réparation un service après-vente de votre choix.

Vous devez vous conformer aux instructions du Gestionnaire.

### 6.2 Quelles pièces justificatives devez-vous transmettre ?

Il vous sera notamment demandé de fournir des pièces justificatives et, selon la nature du *sinistre* déclaré, de procéder à certaines démarches. Vous devez adresser vos documents au Gestionnaire.

#### Quel que soit votre *sinistre*, nous sommes susceptibles de vous demander les documents suivants :

Le dossier de déclaration de *sinistre* transmis par le Gestionnaire comportant notamment :

- Votre déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du *sinistre* ;
- Pour les personnes morales : numéro SIREN, SIRET ;
- Pour les personnes physiques, la copie de votre

pièce d'identité en cours de validité ;

- Votre facture d'achat attestant le paiement de l'**appareil garanti** ou une copie de votre contrat de location ou votre bon de remplacement.
- En cas d'achat d'un nouvel appareil ou d'une nouvelle carte SIM/USIM à l'étranger suite à un **sinistre** de l'**appareil garanti**, la facture d'achat attestant le paiement du nouvel appareil.

En cas de **casse** ou **oxydation** :

- Des photos de l'**appareil garanti** ;
- L'Assureur se réserve le droit de demander une expertise de l'**appareil garanti** sinistré avant de procéder à l'échange de l'appareil ;
- La facture établie par Orange attestant le paiement d'une nouvelle carte SIM.

En cas de **vol**

- Le récépissé de déclaration remis lors de votre dépôt de plainte comprenant la copie intégrale du compte rendu d'infraction ainsi que les références de l'**appareil garanti** (marque, modèle, numéro de série) ;
- La facture établie par Orange attestant le paiement d'une nouvelle carte SIM.

En cas d'**utilisation frauduleuse**

- Le récépissé de déclaration remis lors de votre dépôt de plainte comprenant la copie intégrale du compte rendu d'infraction ainsi que les références de l'**appareil garanti** (marque, modèle, numéro de série) ;
- La copie de la facture détaillée établie par Orange attestant le montant des communications et/ou des connexions effectuées frauduleusement par un tiers, pour l'**appareil garanti** ;

Et plus généralement, toute pièce que l'Assureur estime nécessaire pour apprécier le bien-fondé de votre demande de prise en charge.

Si vous utilisez volontairement des documents inexacts comme justificatifs, si vous utilisez des moyens frauduleux ou que vous effectuez des déclarations inexacts ou incomplètes, les garanties ne seront pas mises en œuvre.

**L'Assureur se réserve le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.**

### 6.3 Quelles sont les modalités de prise en charge ?

- **Modalités de prise en charge du sinistre en cas de casse ou d'oxydation**

Vous devez vous conformer aux instructions du Gestionnaire pour l'envoi de l'**appareil garanti**, en vue de l'établissement d'un diagnostic et d'un devis.

L'Assureur prend en charge les frais d'envoi.

Si le **sinistre** est avéré après diagnostic, le Gestionnaire donnera alors son accord pour la prise en charge.

**IMPORTANT** : Avant d'expédier l'**appareil garanti**, effectuez une copie de sauvegarde des fichiers, bases de données et logiciels contenus ou enregistrés dans l'**appareil garanti**. Il vous appartient de sauvegarder régulièrement vos données, vous êtes seul responsable en cas de perte de vos données.

#### **Sinistre avéré après diagnostic**

Votre appareil est échangé par un **appareil de remplacement**. À défaut, le Gestionnaire vous versera une indemnité, dans la limite de la **valeur de remplacement** et des limites mentionnées à l'article 4.4 de la présente notice.

#### **Sinistre non avéré après diagnostic**

Si le diagnostic effectué révèle que le **sinistre** déclaré n'est pas avéré, une somme équivalente au prix de l'**appareil de remplacement** vous sera facturée, selon les modalités de

l'article 4.2, ou par tout autre moyen.

L'**appareil de remplacement** demeure la propriété de l'Assureur tant que vous ne vous êtes pas acquitté de ladite somme : l'Assureur sera en mesure de réaliser, mettre en œuvre tout recours, toute poursuite qu'il estimera nécessaire à cette fin.

#### **Propriété de l'Assureur**

Si votre **appareil garanti** est échangé par un **appareil de remplacement** ou si une indemnité vous est versée, l'**appareil garanti** et le cas échéant, **le terminal acquis à la suite d'un sinistre à l'étranger** deviennent la propriété de plein droit de l'Assureur (article L121-14 du Code des assurances).

- **Modalités de prise en charge du sinistre en cas de vol**

L'**appareil garanti** volé est remplacé par un **appareil de remplacement**.

À défaut, le Gestionnaire vous versera une indemnité, dans la limite de la **valeur de remplacement** et des limites mentionnées à l'article 4.4 de la présente notice.

### 6.4 Quel est le délai d'indemnisation de votre sinistre ?

L'**appareil garanti** est remplacé par un **appareil de remplacement**, dans un **délai de 24 heures** à compter de l'acceptation de la prise en charge. Si le remplacement est impossible, une indemnisation vous sera versée dans les 30 jours à compter de la date à laquelle le Gestionnaire sera en possession de tous les éléments et pièces justificatives nécessaires et, dans le cas d'une **casse** ou **oxydation**, si le terminal a été restitué à l'Assureur.

Tout paiement devant être effectué par l'Assureur interviendra par crédit d'un compte bancaire ouvert au nom de l'**adhérent**, en France métropolitaine et sera libellé en euros. Par conséquent, l'Assureur pourra légitimement refuser de procéder à tout paiement par crédit d'un compte bancaire ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou libellé dans une devise autre que l'euro.

## 7. VOTRE COTISATION D'ASSURANCE

Le montant de votre cotisation est indiqué sur la demande d'adhésion ou sur le certificat d'adhésion.

Vous autorisez le prélèvement mensuel par Orange de la cotisation sur le même compte bancaire que celui sur lequel est prélevé son abonnement Orange.

Le règlement des cotisations ne peut intervenir qu'en euros par débit d'un compte bancaire ouvert au nom de l'**adhérent** dans un État membre de l'Union européenne ou partie à l'Espace Économique Européen ou dans la Principauté monégasque. Tout paiement provenant d'un compte ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou dans une devise autre que l'euro pourra être refusé par l'Assureur.

La cotisation d'assurance est payable d'avance, mensuellement, toutes taxes comprises.

La cotisation peut être modifiée à la date de renouvellement de l'adhésion :

- si les pouvoirs publics changent le taux de taxe incluse dans les cotisations ;
- si l'évolution des caractéristiques techniques du Contrat le justifie.

Vous serez informé du montant de la nouvelle cotisation 2 mois avant l'échéance annuelle de votre adhésion.

Dans le mois suivant la réception de votre avis d'échéance, vous pourrez refuser cette modification en résiliant votre adhésion par lettre simple. À défaut, vous serez réputé l'accepter.

## 8. INFORMATIONS GÉNÉRALES

### 8.1 Qui contacter en cas de réclamation ?

Niveaux de traitement	Contacts	Coordonnées
<b>1<sup>er</sup> niveau</b>	Vous pouvez adresser toute réclamation concernant l'assurance au Gestionnaire à l'adresse ci-contre :	Par téléphone (appel non surtaxé) : 706 (choix 2) ou 3901 (choix 1) selon l'offre que vous avez souscrite (Service gratuit. Appel au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange).
<b>2<sup>e</sup> niveau</b>	En cas de désaccord sur la réponse donnée, vous pouvez contacter CARDIF à l'adresse ci-contre :	CARDIF-Assurances Risques Divers Service Qualité Réclamations Prévoyance - SH123 8, rue du Port - 92728 Nanterre Cedex
Le Gestionnaire et l'Assureur s'engagent à accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai. La réponse à votre réclamation sera apportée dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 2 mois de sa réception. Le cas échéant, si des circonstances particulières justifient d'un délai de traitement plus long, vous en serez dûment informé.		
<b>3<sup>e</sup> niveau</b>	En cas de désaccord sur la réponse donnée et si toutes les voies de recours internes ont été épuisées, l' <b>assuré</b> ou ses ayants droit peut (peuvent) solliciter l'avis du Médiateur de l'Assurance, personne extérieure et indépendante de CARDIF, sans préjudice pour l' <b>assuré</b> ou ses ayants droit d'exercer une action en justice. La procédure est écrite, gratuite et confidentielle. La Charte de la Médiation et les conditions d'accès à ce médiateur sont disponibles sur le site internet ou sur simple demande à l'adresse des bureaux de l'Assureur. La saisine du Médiateur se fait à l'adresse ci-contre :	Par courrier à : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 75441 PARIS cedex 09  Par voie électronique, en complétant le formulaire de saisine sur le site internet de la Médiation de l'Assurance : <a href="http://www.mediation-assurance.org">http://www.mediation-assurance.org</a>
Les dispositions ci-dessus relatives au processus de réclamation s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales que vous pouvez à tout instant exercer.		

### 8.2 Rappel des dispositions légales

#### Non-paiement des cotisations :

À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours ouvrés qui suivent son échéance, une lettre recommandée est adressée à l'**adhérent**, l'invitant à s'acquitter du montant dû. Cette lettre recommandée indiquera que, si 30 jours ouvrés après son envoi, la ou les cotisation(s) ou fraction de cotisation due(s) n'est (ne sont) toujours pas payée(s), les garanties seront suspendues et 10 jours ouvrés plus tard le Contrat sera résilié (article L. 113-3 du Code des assurances).

#### Fausse déclaration:

**Article L.113-8 du Code des assurances :**  
«Indépendamment des causes ordinaires de nullité, et sous réserve des dispositions de l'article L.132-26, le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le sinistre.

Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.

Les dispositions du second alinéa du présent article ne sont pas applicables aux assurances sur la vie. »

**Article L113-9 du Code des assurances :** « L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance. Si elle est constatée avant tout sinistre, l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus. Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés ».

### 8.3 Prescription

Conformément à l'article L.114-1 du Code des assurances :  
« Toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse 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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré ».

Conformément à l'article L.192-1 du Code des assurances :

« Si l'adhérent a sa résidence principale dans les départements du Bas-Rhin, Haut-Rhin et Moselle, le délai prévu à l'article L.114-1, alinéa 1<sup>er</sup>, est porté à 5 ans en matière d'assurance vie ».

Conformément aux dispositions de l'article L.114-2 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 ».

Conformément aux dispositions des articles 2240 à 2244 du Code civil :

- « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription » ;
- « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription (...) » ;
- « Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulée par l'effet d'un vice de procédure. » ;
- « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance » et cette interruption « est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. » ;
- « Le délai de prescription (...) est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ».

Conformément aux dispositions de l'article L.114-3 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 ».

Conformément aux dispositions des articles 2233 à 2239 du Code civil :

- « La prescription ne court pas : à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ; à l'égard d'une action en garantie, jusqu'à ce que l'éviction ait lieu ; à l'égard d'une créance à terme, jusqu'à ce que ce terme soit arrivé ;
- La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure ;

- Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par année ou à des termes périodiques plus courts ;

- Elle ne court pas ou est suspendue entre époux, ainsi qu'entre partenaires liés par un pacte civil de solidarité ;

- Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession ;

- 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. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative ;

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à 6 mois ;

- La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès ;

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée ».

#### 8.4 Droit et langue applicables

La langue utilisée pendant la durée de votre adhésion est le français. Les relations précontractuelles et le Contrat sont régis par le droit français. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

#### 8.5 Fausse déclaration

**Toute réticence, omission, fausse déclaration intentionnelle ou déclaration inexacte portant sur des éléments constitutifs du risque, peut entraîner l'application des sanctions prévues par les articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances. À ce titre, l'assuré s'expose notamment à la nullité de son contrat ou à la réduction proportionnelle de son indemnité en fonction de ce qu'il aurait dû payer.**

#### 8.6 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.

#### 8.7 Subrogation

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, en cas de règlement partiel ou total d'indemnités, L'Assureur est subrogé automatiquement dans tous vos droits et actions, à concurrence du montant des indemnités réglées.



## 8.8 Informatique et Libertés

Dans le cadre de la relation d'assurance, l'Assureur, en tant que responsable de traitement, est amené à recueillir auprès de l'*adhérent* des données à caractère personnel protégées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et par le Règlement (UE) général sur la protection des données n°2016-679.

Les données à caractère personnel qui sont demandées par l'Assureur sont obligatoires. Si des données à caractère personnel demandées par l'Assureur sont facultatives, cela sera précisé au moment de leur collecte.

Les données à caractère personnel collectées par l'Assureur sont nécessaires :

### a. Pour respecter les obligations légales et réglementaires auxquelles il est soumis

L'Assureur collecte les données à caractère personnel de l'*adhérent* afin d'être conforme aux différentes obligations légales et réglementaires qui s'imposent à lui, telles que :

- La prévention de la fraude à l'assurance ;
- La lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
- La lutte contre la fraude fiscale, l'accomplissement des contrôles fiscaux et les obligations de notification ;
- La surveillance et le report des risques que l'Assureur pourrait encourir ;
- La réponse à des demandes officielles émanant d'une autorité publique ou judiciaire dûment habilitée.

### b. Pour l'exécution d'un contrat avec l'adhérent ou pour prendre des mesures, à sa demande, avant de conclure un contrat

L'Assureur utilise les données à caractère personnel de l'*adhérent* pour conclure et exécuter ses contrats, et en particulier :

- Évaluer les caractéristiques du risque pour déterminer une tarification ;
- Gérer les réclamations et l'exécution des garanties du contrat ;
- Communiquer à l'*adhérent* des informations concernant les contrats de l'Assureur ;
- Accompagner l'*adhérent* et répondre à ses demandes ;
- Évaluer si l'Assureur peut proposer à l'*adhérent* un contrat d'assurance et le cas échéant évaluer à quelles conditions.

### c. Pour la poursuite d'un intérêt légitime

L'Assureur utilise les données à caractère personnel de l'*adhérent* dans le but de déployer et développer ses contrats d'assurance, pour améliorer sa gestion des risques et pour faire valoir ses droits, en particulier :

- La preuve du paiement de la prime ou cotisation d'assurance ;
- La prévention de la fraude ;
- La gestion des systèmes d'information, comprenant la gestion des infrastructures (ex: plateforme partagée), ainsi que la continuité des opérations et la sécurité informatique ;
- L'établissement de modèles statistiques individuels, basés sur l'analyse du nombre et de la fréquence des sinistres pour l'Assureur, par exemple dans le but d'aider à définir le score de risque d'assurance de l'*adhérent* ;
- L'établissement de statistiques agrégées, de tests et de modèles pour la recherche et le développement, dans le but d'améliorer la gestion des risques ou dans le but d'améliorer les produits et

services existants ou d'en créer de nouveaux ;

- Le lancement de campagnes de prévention, par exemple en créant des alertes liées à la survenance de catastrophes naturelles ou d'intempéries, en cas de ralentissement sur les routes, verglas... ;
- La sensibilisation du personnel de l'Assureur par l'enregistrement des appels émis et reçus par ses centres d'appel ;
- La personnalisation des offres de l'Assureur pour l'*adhérent* à travers l'amélioration de la qualité de ses contrats d'assurance, ou la communication concernant ses contrats d'assurance en fonction de la situation de l'*adhérent* et de son profil.

Cela peut être accompli par :

- La segmentation des prospects et clients de l'Assureur ;
- L'analyse des habitudes et préférences de l'*adhérent* dans l'utilisation des différents canaux de communication que l'Assureur met à sa disposition (mails ou messages, visite des sites internet de l'Assureur, etc.) ;
- L'association des données relatives aux contrats que l'*adhérent* a déjà souscrits ou pour lesquels il a effectué un devis, avec d'autres données que l'Assureur possède sur lui (ex: l'Assureur peut identifier que l'*adhérent* a des enfants mais qu'il ne dispose pas encore de protection assurance familiale).
- L'organisation de jeux concours, loteries et campagnes promotionnelles.

Les données à caractère personnel de l'*adhérent* peuvent être regroupées au sein de statistiques anonymes qui peuvent être fournies à des entités du Groupe BNP Paribas pour les aider dans le développement de leur activité.

L'*adhérent* dispose des droits suivants :

- Droit d'accès : l'*adhérent* peut obtenir les informations relatives au traitement de ses données à caractère personnel, et une copie de ces dernières.
- Droit de rectification : dès lors qu'il considère que ses données à caractère personnel sont inexactes ou incomplètes, l'*adhérent* peut demander à ce que ses données à caractère personnel soient modifiées en conséquence.
- Droit à l'effacement : l'*adhérent* peut demander la suppression de ses données à caractère personnel, dans la limite de ce que permet la loi.
- Droit à la limitation : l'*adhérent* peut demander la limitation des traitements sur ses données à caractère personnel.
- Droit d'opposition : l'*adhérent* peut formuler une opposition au traitement de ses données à caractère personnel, pour des raisons tenant à sa situation particulière. L'*adhérent* bénéficie par ailleurs d'un droit d'opposition absolu concernant les traitements de ses données à caractère personnel aux fins de prospection commerciale, et y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.
- Droit de retirer son consentement : lorsque l'*adhérent* a donné son consentement pour le traitement de ses données à caractère personnel, il a le droit de retirer son consentement à n'importe quel moment.
- Droit à la portabilité des données : dans certains cas, l'*adhérent* a le droit de récupérer les données à caractère personnel qu'il a délivrées à l'Assureur, ou lorsque cela est techniquement réalisable, de solliciter leur transfert à un autre responsable de traitement.
- Droit à la mort numérique : l'*adhérent* peut définir

auprès de l'Assureur des directives particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. L'*adhérent* peut modifier ou révoquer ces directives particulières à tout moment.

Pour exercer l'un des droits listés ci-dessus, l'*adhérent* doit adresser un courrier ou mail à l'adresse suivante :

**BNP PARIBAS CARDIF - DPO**

**8, rue du Port - 92728 Nanterre Cedex-France, ou  
group.assurance.data.protection.office@bnpparibas.com.**

Toute demande de l'*adhérent* doit être accompagnée d'une photocopie/scan de sa pièce d'identité afin que l'Assureur puisse avoir une preuve de son identité.

Si l'*adhérent* souhaite avoir plus d'informations sur le traitement de ses données à caractère personnel réalisé par l'Assureur, il peut consulter la Notice « protection des données » disponible directement à l'adresse suivante :

**[www.cardif.fr/notice-protection-des-donnees](http://www.cardif.fr/notice-protection-des-donnees)**.

Cette Notice contient l'ensemble des informations relatives aux traitements des données à caractère personnel que l'Assureur, en tant que responsable du traitement, doit fournir à l'*adhérent*, en ce compris les catégories de données à caractère personnel traitées, leur durée de conservation ainsi que les destinataires éventuels des données à caractère personnel.

Si l'*adhérent* souhaite avoir plus d'informations sur le traitement de ses données à caractère personnel réalisé par l'Assureur, il peut consulter la Notice « protection des données » disponible directement à l'adresse suivante :

**[www.cardif.fr/data-protection-notice](http://www.cardif.fr/data-protection-notice)**.

Cette Notice contient l'ensemble des informations relatives aux traitements des données à caractère personnel que l'Assureur, en tant que responsable du traitement, doit fournir à l'*adhérent*, en ce compris les catégories de données à caractère personnel traitées, leur durée de conservation ainsi que les destinataires éventuels des données à caractère personnel.

### 8.9 Convention de Preuve

L'Assureur et l'*adhérent* conviennent que les dispositions du présent article constituent entre eux une convention sur les modes de preuve recevables conformément à l'article 1368 du Code civil.

#### a. Utilisation du Code d'accès

Avant toute déclaration de perte ou de vol du Code d'accès intervenue, tout accès à l'Espace Client ainsi que toute opération réalisée précédée de la saisie du Code d'accès est réputée émaner de l'*adhérent*.

La saisie du Code d'accès vaut authentification.

#### b. Système de double-clic

Le système de double-clic mis en place sur le Site permet à l'*adhérent*, à la suite d'un premier clic, de visualiser un écran récapitulatif de sa commande, puis de valider par un second clic ses choix récapitulés au sein d'un dernier écran tout en gardant la possibilité de revenir en arrière pour les modifier.

L'Assureur et l'*adhérent* acceptent expressément que ce dernier clic de validation vient manifester le consentement de l'*adhérent* aux droits et obligations qui découlent des opérations qu'il réalise, et que les traces de l'adhésion à L'Assurance conservées par Orange font preuve devant les tribunaux de la manifestation de ce consentement.

#### c. Preuve des opérations réalisées sur le Site

La reproduction ou l'enregistrement des opérations par tout moyen même informatique (microfiches, enregistrements, impressions...) constitue la preuve entre l'Assureur et l'*adhérent* des opérations réalisées par l'*adhérent* sur le Site.

Les courriers électroniques adressés à l'*adhérent* par

l'Assureur ou son Courtier, ainsi que les éventuels documents « PDF » joints ont force probante entre les parties.

### 8.10 Contrôle de l'entreprise d'assurance

L'organisme chargé du contrôle de CARDIF-Assurances Risques Divers en tant qu'entreprise d'assurance, est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 61 rue Taitbout- 75436 Paris Cedex 09.

**Nom du Service: Orange Premier**

**1. Activités de traitement**

Collecte (recevoir les données à caractère personnel des employés ou autres utilisateurs personnes physiques du client...)	Oui
Enregistrement (capturer les données à caractère personnel dans un fichier ou un programme informatique, en ce compris la création de meta-données telles que des Comptes Rendus d'Appel...)	Oui
Organisation (organiser les données à caractère personnel dans un programme informatique...)	Oui
Conservation (garder les données à caractère personnel dans un programme informatique pour une durée définie, y compris à des fins d'archivage...)	Oui
Modification (modifier le contenu des données ou la manière dont les données à caractère personnel sont structurées...)	Oui
Consultation (regarder les données à caractère personnel que nous avons conservées dans nos fichiers ou systèmes informatiques...)	Oui
Transmission (transporter du trafic par commutation/routage qui peut inclure des données à caractère personnel sur notre réseau...)	Oui
Divulgaration ou autre mise à disposition (communiquer les données à caractère personnel à un destinataire par tout moyen...) Sauf divulgation prévue dans la description de service ou requise par la loi, ou autre instruction spécifique du client, les catégories de destinataires potentiels sont uniquement les sous-traitants référencés dans le présent document ou autrement agréés par le client.	Oui
Combinaison (agréger deux ou plus bases de données avec les données à caractère personnel...)	Non
Limitation (implémenter des mesures de sécurité afin de restreindre l'accès aux données à caractère personnel...)	Oui
Effacement ou destruction (effacer ou anonymiser les données à caractère personnel ou détruire les copies papiers et supports informatiques...)	Oui
Autre utilisation	Non

**2. Catégories de donnée personnelles traitées (type de données à caractère personnel):**

<i>Catégories de données à caractère personnel identifiables par Orange</i>	
Données d'identification (carte / no d'identité, numéro de téléphone, adresse email, ...)	Oui
Données de trafic / de connexion (adresse IP, adresse Mac, Compte Rendu d'Appels, données de connexion et d'usage, suivi en ligne et supervision des services)	Oui
Données de localisation (localisation géographique, localisation du terminal)	Oui
Données Relation Clients (données de facturation, de service client, infos réclamations clients, enregistrements téléphoniques, etc.)	Oui
Données financières (détails bancaires, données de paiement, ...)	Non
Données sensibles (des données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que les données génétiques, les données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, les données concernant la santé ou les données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique)	Non
<i>Catégories de données à caractère personnel non-identifiables par Orange</i>	
Toute catégorie de données à caractère personnel qui peuvent être contenues dans le trafic voix, data ou internet du Client transporté sur le réseau d'Orange	Non
Toute catégorie de données à caractère personnel qui peuvent être enregistrées (messagerie vocale, enregistrement d'appel, fichiers) par le client et dont l'enregistrement est hébergé sur l'infrastructure d'Orange	Non

3. Objets et durées du traitement:

Objet du traitement		Durée du traitement
Activation du service	Oui	Pour la durée nécessaire pour fournir le service au Client plus 6 mois
Authentification de l'utilisateur	Oui	
Informations de routage	Non	
Gestion des incidents	NA	
Qualité de service fourni au client	Non	
Facture, contrat, bon de commande (si ils indiquent le nom et détail de la personne de contact Client )	Oui	Pour la durée requise par la loi applicable
Facturation détaillée (= incluant les données de trafic / connexion des utilisateurs personnes physiques)	Oui	Les données de trafic / connexion des utilisateurs personnes physiques sont anonymisées ou effacées après 12 mois suivant l'émission de la facture
Rapports au Client	oui	Pour la durée demandée par le Client
Transporter le trafic des utilisateurs du client	Non	
Hébergement	Non	
Autre	Non	

4. Finalités du traitement

Fourniture du service au client

5. Catégories de personnes concernées:

Employés et sous-traitants personnes physiques du Client utilisant le service	Oui
Les autres utilisateurs finaux personnes physiques du service (clients du Client, ...)	Non

6. Sous-traitants:

Sous-traitants approuvés par le Client	Mesures de sécurités pour les sous-traitants en-dehors de l'UE/EEE
Entités légales de la division Orange Business Services qui traitent des données à caractère personnel dans le cadre de ce service et qui se trouvent dans l'UE/EE sont communiquées au client séparément.	NA
Entités légales Orange Business Services qui traitent des données à caractère personnel dans le cadre de ce service et qui se trouvent en dehors de l'UE/EEE sont communiquées au client séparément.	Accords intra-groupe avec les clauses-modèle standard, demande d'approbation des règles contraignantes d'entreprise soumise à la CNIL
Fournisseurs d'Orange Business Services qui traitent des données à caractère personnel dans le cadre de ce service et qui se trouvent dans l'UE/EEE sont communiqués au client séparément.	NA
Fournisseurs d'Orange Business Services qui traitent des données à caractère personnel dans le cadre de ce service et qui se trouvent en dehors de l'UE/EEE sont communiqués au client séparément.	Clauses-modèle standard