

Notice d'information

Assurance Mobile Orange

Notice d'information du contrat d'assurance collective de dommage n°2.500.379 « Assurance Mobile Orange » (ci-après dénommé le Contrat) souscrit :

- Par **ORANGE SA**, Société Anonyme, au capital de 10 640 226 396 €, dont le siège social est situé 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 380 129 866 et à l'ORIAS sous le numéro ORIAS n° 13 001 387 en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance (ci-après dénommé le Souscripteur ou Orange).
- Auprès d'**AIG EUROPE SA**, Compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est situé 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. Succursale pour la France : Tour CBX – 1 passerelle des Reflets - 92400 Courbevoie - immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 838 136 463 (ci-après dénommé l'Assureur ou AIG).
- Par l'intermédiaire de **SPB**, Société par Actions Simplifiée de courtage d'assurances, au capital de 11 000 000 euros dont le siège social est situé 71, quai Colbert - 76695 Le Havre Cedex, immatriculée au RCS Le Havre sous le numéro 305 109 779 et à l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 (www.orias.fr) en qualité de courtier gestionnaire du Contrat (ci-après dénommé le Courtier ou SPB).

Le Contrat est distribué par Orange en sa qualité de mandataire d'intermédiaire de SPB, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 13 001 387. Dans ce cadre, Orange perçoit, à titre de rémunération, une commission de distribution de la part de l'Assureur sur tout contrat d'assurance vendu, sous la forme d'un pourcentage de la prime totale.

Le Contrat est proposé par Orange à ses clients situés sur les territoires d'Outremer : La Réunion, Mayotte.

L'Assureur est agréé par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlé par le Commissariat aux Assurances 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>. Le rapport annuel sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe SA est disponible sur le site <http://www.aig.lu/>. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe SA est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. <https://acpr.banque-france.fr/>.

Tous les termes qui apparaissent, dans le corps de texte, soulignés et dont la première lettre est en majuscule, non définis par ailleurs ont le sens qui leur est donné à l'article 1 ci-dessous.

La présente Notice d'information décrit précisément les garanties proposées par le Contrat d'assurance et leurs mises en œuvre. Le Bulletin d'adhésion complète et personnalise la Notice d'information, en indiquant notamment les montants garantis correspondants aux gammes de prix des différents Appareils garantis.

L'adhésion au Contrat d'assurance est régie par la présente Notice d'information, le Certificat d'adhésion remis à l'Adhérent lors de son adhésion au Contrat d'assurance, et par les dispositions du Code des assurances.

1. DÉFINITIONS

• **Accident :**

Tout événement soudain, imprévu et extérieur à l'Appareil garanti ou à l'Assuré constituant la cause du Domage.

• **Adhérent :**

Le Client Particulier ou le Client Professionnel, désigné sur le Certificat d'adhésion, titulaire d'une offre de téléphonie mobile Orange ou Sosh avec abonnement en cours de validité, d'une adhésion à l'Assurance Mobile Orange en cours de validité, et propriétaire de l'Appareil garanti à la date du Sinistre.

• **Assuré :**

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

• **Appareil garanti :**

Le téléphone mobile de l'Adhérent, - à l'exception des téléphones satellite -, acquis neuf ou reconditionné en France, objet de l'adhésion, et qui a été utilisé avec la Carte SIM ou ESIM associée à l'offre Orange ou Sosh de l'Adhérent, ou

- En cas de changement ultérieur dudit téléphone mobile, l'Appareil garanti sera le dernier téléphone mobile - à l'exception des téléphones satellite-, acquis neuf ou reconditionné en France, par l'Adhérent, pendant la période d'adhésion, ou l'Appareil de remplacement fourni à l'Adhérent par l'Assureur, et qui ont été utilisés avec la Carte SIM ou ESIM correspondant à l'offre Orange ou Sosh de l'Adhérent,

A condition que cet appareil soit utilisé :

- avec la Carte SIM ou USIM de la Ligne assurée dans les 30 (trente) jours précédant et incluant la date de survenance du Sinistre, pour au moins un appel ou une donnée (texte ou image) ou une connexion.
- pendant la Période de validité de l'adhésion.

• **Appareil irréparable :**

Tout Appareil garanti ayant subi un Sinistre et :

- dont le coût de réparation et des frais de transport des pièces détachées toutes taxes comprises (TTC) est estimé supérieur à la Valeur de remplacement, ou
- dont l'état d'endommagement est tel que la réparation est considérée techniquement impossible, ou
- dont le constructeur décide le remplacement à sa seule discrétion.

• **Appareil de remplacement :**

Par ordre de priorité,

1) un Appareil reconditionné de modèle identique à l'Appareil assuré (même marque, même modèle, même O.S. - système d'exploitation mobile, même capacité), ou

2) un Appareil reconditionné Iso-fonctionnel, ou

3) un produit neuf de modèle identique à l'Appareil garanti (même marque, même modèle, même O.S. - système d'exploitation mobile, même capacité), ou

4) un appareil neuf Iso-fonctionnel.

5) en cas d'indisponibilité des quatre produits de remplacement précédents, une indemnité financière correspondant à la Valeur de remplacement de l'Appareil garanti.

• **Appareil de substitution :**

Téléphone mobile fourni à l'Adhérent dans le cadre des garanties contractuelles ou légales du constructeur, et qui se substitue à l'Appareil garanti, pendant la Période de validité de l'adhésion.

• **Appareil reconditionné :**

Appareil remis au même niveau de caractéristiques techniques et fonctionnelles que l'Appareil garanti d'origine, emballé en boîte neutre, ayant fait l'objet d'opérations de rénovation ou de réparation avec des pièces d'origine (ou compatibles lorsque l'Appareil garanti d'origine n'est plus commercialisé) et bénéficiant d'une garantie contractuelle panne d'1 an.

• **Bulletin d'adhésion :**

Document recueillant le consentement à l'adhésion et dont un exemplaire est remis à l'Adhérent en confirmation de son adhésion effectuée auprès d'Orange.

• **Certificat d'adhésion :**

Document adressé par e-mail par Orange à l'Adhérent pour confirmer son adhésion au Contrat.

• **Carte SIM ou ESIM :**

La carte délivrée au titre de l'offre Orange ou Sosh de l'Adhérent et utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil garanti.

• **Client Particulier :**

Toute personne physique majeure résidant en France ayant acheté un téléphone mobile à des fins personnelles, avec ou sans offre de communication grand public Orange ou Sosh, auprès d'Orange.

• **Client Professionnel :**

Toute personne identifiée avec un numéro de SIREN, ayant son siège social en France, et ayant acheté un téléphone mobile à des fins professionnelles, avec ou sans offre de communication grand public Orange ou Sosh ou une offre dédiée Pro Orange ou Sosh, auprès d'Orange.

• **Domage :**

Toute détérioration ou toute destruction, totale ou partielle, extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement ou à la bonne utilisation de l'Appareil garanti et résultant d'un Accident, d'une Maladresse ou d'une Négligence.

• **Iso-fonctionnel :**

Appareil possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales que l'Appareil garanti, à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris, de revêtement, de graphisme et de design.

• **Ligne assurée :**

Toute ligne mobile Orange ou Sosh dont l'Assuré est titulaire au titre d'une offre mobile Orange ou Sosh, souscrite dans les territoires d'Outremer : La Réunion, Mayotte

• **Maladresse :**

Le manque d'adresse, d'habileté ou de dextérité de la part de l'Assuré.

• **Manque de précaution :**

Fait de laisser l'Appareil garanti à un endroit où il n'est pas à l'abri de tout risque prévisible de chute ou de détérioration, ou fait de laisser l'Appareil garanti à l'extérieur, sous l'influence des intempéries climatiques, y compris sous la pluie ou la neige ou le vent.

• **Négligence :**

Défaut de prudence, d'attention, de vigilance ou de soin de la part de l'Assuré à l'égard de l'Appareil garanti et qui est à l'origine du Sinistre ou en a facilité sa survenance.

• **Oxydation :**

Toute corrosion par effet chimique des composants de l'Appareil garanti, nuisant à son bon fonctionnement et résultant d'un Accident, d'une Maladresse ou d'une Négligence.

• **Période de validité de l'adhésion :**

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

• **Prestataire de services :**

Centres de techniciens expérimentés et agréés par l'Assureur pour effectuer le diagnostic, la réparation ou le remplacement de l'Appareil garanti.

• **Prix d'achat :**

Prix d'achat toutes taxes (TTC) comprises, déduction faite de toutes subvention opérateur, remises et promotions, figurant sur la facture d'achat initiale ou sur la preuve d'achat de l'Appareil garanti.

• **Sinistre :**

Événement survenant pendant la Période de validité de l'adhésion susceptible de mettre en jeu l'une des garanties prévues par le Contrat.

• **Tiers :**

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

• **Utilisation frauduleuse :**

Communications ou connexions effectuées frauduleusement par un Tiers dans les 48 heures suivant le moment où l'Assuré a eu connaissance du Vol.

• **Valeur de remplacement :**

Valeur d'achat toutes taxes comprises à la date du Sinistre d'un Appareil de remplacement sans pouvoir excéder le Prix d'achat de l'Appareil garanti, à sa date d'achat.

• **Vol :**

Dépossession frauduleuse de l'Appareil garanti par un Tiers du fait d'un Vol à la sauvette, Vol à la tire, Vol avec agression, Vol avec effraction ou Vol par introduction clandestine.

• **Vol à la sauvette :**

Vol réalisé 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 (deux) mètres de l'Assuré.

• **Vol à la tire :**

Vol réalisé en prélevant sans violence l'Appareil garanti de la poche d'un vêtement ou d'un sac porté par l'Assuré au moment du Vol.

• **Vol avec agression :**

Vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers au moyen de violences physiques ou de menaces ou autres moyens de persuasion, ou d'un arrachement de l'Appareil garanti porté ou tenu.

• **Vol avec effraction :**

Vol de l'Appareil garanti commis avec un forçage, une dégradation ou une destruction d'un 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 réalisé en s'introduisant, à l'insu de l'Assuré et sans effraction, dans un local immobilier, une caravane, un bateau ou un aéronef, occupé par l'Assuré ou par une personne autorisée par l'Adhérent à s'y trouver au moment du Vol.

2. MODALITÉS D'ADHÉSION AU CONTRAT

Les moyens de contacter Orange depuis Mayotte sont les suivants :

- Par internet : depuis l'Espace Client Orange ou Sosh
- Par téléphone : du lundi au samedi de 7h à 19h au 456 (service gratuit + prix d'un appel)
- Par adresse postale : Orange - Service Client - Option Assurance mobile - BP 7431, 35 bd du Chaudron 97443 Saint -Denis Cedex 9 REUNION

Les moyens de contacter Orange depuis la Réunion sont les suivants :

- Par internet : depuis l'Espace Client Orange ou Sosh
- Par téléphone : du lundi au samedi de 8h à 20h au 456 (service gratuit + prix d'un appel)
- Par adresse postale : Orange - Service Client - Option Assurance mobile - BP 7431, 35 bd du Chaudron 97443 Saint -Denis Cedex 9 REUNION

2.1 Qui peut adhérer au Contrat ?

Le Client Particulier ou le Client Professionnel.

2.2 Comment adhérer au Contrat ?

Le Client Particulier ou le Client Professionnel qui souhaite bénéficier des garanties peut adhérer au Contrat, à tout moment de trois façons :

- En se rendant dans une boutique Orange
- En contactant le Service Client Orange au numéro indiqué ci-dessus

Dans les deux cas, le Client Particulier ou le Client Professionnel peut adhérer après avoir reçu le Document d'information sur le produit d'assurance, la Fiche d'information et de conseil, et la présente Notice d'information, en avoir pris connaissance et en avoir accepté les termes, après avoir déterminé la tranche tarifaire de l'« Assurance Mobile Orange » choisie et après avoir signé le contrat d'abonnement Orange ou Sosh ou son avenant portant la mention de votre adhésion à l'« Assurance Mobile Orange » ;

- En se connectant sur le site internet www.orange.re, ou www.orange.yt, ou www.sosh.re : le Client Particulier ou le Client Professionnel peut adhérer à l'offre d'assurance en ligne après avoir pris connaissance du Document d'information sur le produit d'assurance, de la Fiche d'information et de conseil, et de la présente Notice d'information, en avoir accepté les termes, et après avoir déterminé la tranche tarifaire de l'« Assurance Mobile Orange » choisie.

2.3 Preuve de l'adhésion

Les données sous forme électronique conservées par Orange ou Sosh ou 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.

2.4 Confirmation de l'adhésion au Contrat

- Dans une boutique Orange, l'adhésion s'effectue au moyen du Bulletin d'adhésion dûment complété par l'Adhérent, dont un exemplaire lui est remis par Orange.
- Sur le site internet www.orange.re ou www.orange.yt ou www.sosh.re ou par le biais du Service Client Orange/Sosh, Orange adresse à l'Adhérent, par e-mail, un Certificat d'adhésion et la présente Notice d'information ainsi que, pour rappel, les documents d'informations précontractuelles, documents que l'Adhérent s'engage également à conserver sur un support durable.

2.5 Renonciation à l'adhésion

Vente à distance :

En application de l'article L112-2-1 du Code des assurances, lorsque l'adhésion au Contrat a été souscrite via un système de vente à distance (internet) par l'Adhérent Client Particulier, ce dernier bénéficie, pour renoncer à son adhésion, d'un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la signature du

Bulletin d'adhésion ou de la réception du Certificat d'adhésion, sans avoir à justifier de motif.

Information de l'Adhérent Client particulier pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances :

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce Contrat pendant un délai de trente (30) jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du Contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- 1° Vous avez souscrit ce Contrat à des fins non professionnelles ;
- 2° Ce Contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- 3° Le Contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 4° Vous n'avez déclaré aucun Sinistre garanti par ce Contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce Contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du Contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la cotisation payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le Contrat que vous avez souscrit.

Afin de permettre à tous les Adhérents, qu'ils soient Clients Particuliers ou Clients Professionnels, de bénéficier d'une faculté de renonciation identique et simplifiée, l'Assureur permet à tous les Adhérents, de renoncer à leur adhésion, sans aucune justification, dans un délai de 30 jours calendaires suivant la signature du Bulletin d'adhésion ou la réception du Certificat d'adhésion si elle est postérieure.

Dans tous les cas, l'Adhérent souhaitant renoncer à son adhésion devra contacter Orange/Sosh par courrier.

La lettre de renonciation peut être rédigée, par exemple, sur le modèle suivant : "*Je soussigné(e), nom, prénom et adresse, souhaite renoncer à mon adhésion au contrat Assurance Mobile Orange et demande le remboursement de la cotisation éventuellement déjà prélevée par Orange sur mon compte bancaire. Date et signature.*"

Orange remboursera alors à l'Adhérent la cotisation éventuellement déjà prélevée dans un délai maximum de 30 (trente) jours suivant la date de la demande de renonciation.

Pendant le délai de renonciation, si l'Adhérent demande expressément l'exécution des garanties, en déclarant un Sinistre dans les conditions prévues à l'Article 6 de la présente Notice d'information, il ne pourra plus exercer son droit de renonciation.

3. OBJET ET PLAFOND DES GARANTIES

3.1 Garantie Dommage ou Oxydation

En cas de Dommage subi par l'Appareil garanti ou en cas d'Oxydation, l'Appareil garanti est réparé par un Prestataire de services.

Si l'Appareil garanti est considéré par le Prestataire de services comme un Appareil irréparable, l'Appareil garanti sera remplacé par un Appareil de remplacement.

3.2 Garantie Vol

En cas de Vol, l'Appareil garanti sera remplacé par un Appareil de remplacement.

3.3 Garantie Utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou ESIM

En cas de Vol, l'Assureur rembourse à l'Assuré le prix des communications ou des connexions effectuées frauduleusement par un Tiers dans les 48 heures suivant le moment où l'Assuré a eu connaissance du Vol.

3.4 Plafonds des garanties

L'intervention de l'Assureur est limitée à :

- La Valeur de remplacement par Sinistre, dans la limite du plafond correspondant à la tranche tarifaire dans laquelle le Client Particulier ou le Client Professionnel a adhéré.
- 2 (deux) Sinistres par année civile pour l'ensemble cumulé des garanties, pendant la Période de validité de l'adhésion.

4. EXCLUSIONS

4.1 Exclusions communes à toutes les garanties

Sont exclus de toutes les garanties :

- L'Appareil garanti qui n'a pas été utilisé avec la Carte SIM ou ESIM de la Ligne assurée de l'Adhérent, dans les 30 (trente) jours précédant et incluant la date de survenance du Sinistre – au moins un appel ou une donnée (texte ou image).
- La faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, ou de toute personne autre qu'un Tiers.
- Sont toujours exclus du bénéfice des garanties contractuelles tout Assuré figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes, tout Assuré membre d'organisation terroriste, trafiquant de stupéfiants, impliqué en tant que fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.

4.2 Exclusions spécifiques à la garantie « Dommage ou Oxydation »

Sont également exclus de la garantie « Dommage ou Oxydation » :

- Le Dommage ou l'Oxydation résultant d'un Manque de précaution de la part de l'Assuré ou de toute autre personne qu'un Tiers.
- La panne, l'encrassement ou l'usure de l'Appareil garanti.
- Le Dommage résultant des effets du courant électrique, de court-circuit, d'échauffement, de chute de tension, d'induction, de défaillance d'isolement, ou de l'influence de l'électricité atmosphérique.
- Le Dommage lié à la sécheresse, à la présence de poussières ou à un excès de température.
- Les rayures, écaillures ou égratignures.
- Tout téléphone mobile ayant subi une ou plusieurs modifications de ses caractéristiques d'origine, hors SAV constructeur, hors SAV Orange et hors garantie de l'assurance.
- Le Sinistre qui a fait l'objet d'une réparation effectuée par l'Assuré.
- Les accessoires de l'Appareil garanti (sacoche, étui, coque, batterie externe, chargeur, cordon, carte mémoire, écouteurs).

4.3 Exclusions spécifiques à la garantie « Vol »

Sont également exclus de la garantie « Vol » :

- Le Vol à la sauvette lorsque l'Appareil garanti est posé à plus de 2 (deux) mètres de l'Assuré.
- La perte de l'Appareil garanti, y compris par suite d'un événement de force majeure, l'oubli.

4.4 Exclusions spécifiques à la garantie « Utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou ESIM »

Est également exclu de la garantie « Utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou ESIM » :

- Le préjudice résultant de l'Utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou ESIM commise à la suite d'un vol non garanti de l'Appareil garanti.

5. DATE D'EFFET ET DURÉE DE L'ADHÉSION ET DES GARANTIES

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

Sous réserve que la Carte SIM/ESIM de la Ligne assurée ait été insérée dans l'Appareil garanti et que ce dernier ait été utilisé au moins une fois dans le cadre de l'abonnement Orange ou Sosh de la Ligne

assurée, l'adhésion est effective et les garanties prennent effet :

- Le jour de la signature du Bulletin d'adhésion par l'Adhérent, si l'adhésion est souscrite en boutique Orange.
- Le jour de la réception du Certificat d'adhésion par l'Adhérent, si l'adhésion est souscrite sur le site www.orange.re, ou www.orange.yt ou www.sosh.re
- Le jour de la réception du Certificat d'adhésion par l'Adhérent, si l'adhésion est souscrite par le biais du Service Client Orange/Sosh

5.2 Durée de l'adhésion

À compter de sa date d'effet, l'adhésion est valable pour une période initiale d'1 an.

Au terme de cette période initiale, l'adhésion est reconduite par tacite reconduction pour des périodes successives d'1 an sauf résiliation avant son échéance normale dans les cas énumérés à l'Article 8.

5.3 Modalités en cas de changement d'Appareil garanti

L'Adhérent doit informer, sans attendre, Orange de tout changement de l'Appareil garanti afin de déterminer si ce changement a une incidence sur le niveau de couverture et le montant de la cotisation tel qu'indiqué à l'Article 7. Les coordonnées d'Orange sont présentes à l'Article 2.

À défaut, en cas de survenance d'un Sinistre, l'Adhérent encoure le risque de bénéficier d'un niveau de couverture inadéquat par rapport à la valeur de l'Appareil garanti (cf. article 6.3).

6. DÉCLARATION DE SINISTRE

Les moyens de contacter SPB sont les suivants :

- Par internet depuis le site : <https://declaration-sinistre.spb.eu/assurance-mobile-orange>
- Depuis l'Espace Client Orange ou Sosh ;
- Par téléphone du lundi au samedi de 9h à 19h (heures France métropolitaine) au : 09.70.82.03.76 (appel non surtaxé)
- Par e-mail : assuranceorange@spb.eu

6.1 Que faire en cas de sinistre ?

Dès qu'il a connaissance d'un Sinistre et au plus tard dans les 5 jours ouvrés, l'Assuré doit contacter SPB aux coordonnées ci-dessus afin de déclarer les circonstances détaillées et précises de son Sinistre. Ce délai de déclaration est ramené à 2 jours en cas de Vol (article L113-2 du Code des assurances).

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

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

En cas de Vol de l'Appareil garanti :

En cas de Vol, l'Assuré doit, dès la connaissance du Sinistre :

Mettre en opposition la Carte SIM ou ESIM concernée auprès d'Orange ou Sosh,

- Faire un dépôt de plainte dès que possible auprès des autorités de police compétentes, dans lequel doivent être mentionnés le Vol de l'Appareil garanti, les circonstances du Vol, ainsi que les références de l'Appareil garanti (marque, modèle, numéro IMEI).

En cas de Dommage ou d'Oxydation de l'Appareil garanti :

L'Assuré doit :

- S'abstenir de procéder lui-même à toutes réparations.
- S'abstenir de mandater pour réparation un service après-vente de son choix.
- Se conformer aux instructions de SPB pour la prise en charge de l'Appareil garanti endommagé.

6.2 Quelles sont les pièces justificatives à fournir ?

L'Assuré devra fournir :

Dans tous les cas :

- Une déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre ;

- La facture d'achat attestant le paiement de l'Appareil garanti ou l'attestation d'échange, sur laquelle figurent les références de l'Appareil garanti (numéro IMEI, marque, modèle, Prix d'achat TTC).

En cas de Dommage ou d'Oxydation :

- L'Appareil garanti endommagé devra être remis

En cas de Vol :

- La copie du dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités de police compétentes mentionnant les circonstances du Vol de l'Appareil garanti, ainsi que les références de l'Appareil garanti (marque, modèle, numéro IMEI).

En cas d'Utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou ESIM :

- La copie de la facture détaillée établie par Orange ou Sosh, attestant le montant des communications et/ou des connexions effectuées frauduleusement par un Tiers, pour l'Appareil garanti.
- La copie du dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités de police compétentes mentionnant les circonstances du Vol de l'Appareil garanti, ainsi que les références de l'Appareil garanti (marque, modèle, numéro IMEI).

Et plus généralement, toute autre pièce réclamée par SPB dès lors que cette dernière est objectivement et strictement nécessaire afin de démontrer que les conditions de la garantie sont réunies.

Il est rappelé :

- que toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré, ayant pour but d'induire l'Assureur en erreur sur les circonstances ou les conséquences d'un Sinistre, entraîne la perte de tout droit à indemnité pour ce Sinistre ;
- qu'il appartient à l'Assuré de rapporter la preuve que les conditions de la garantie sont réunies ;
- qu'en cas de Sinistre garanti, la totalité de la cotisation annuelle devient immédiatement exigible. Le versement de l'indemnité d'assurance ou la réalisation de la prestation sera conditionné au règlement par l'Adhérent de la totalité de la cotisation annuelle restant due.

6.3 Quelles sont les modalités de prise en charge du sinistre ?

En cas de Dommage ou d'Oxydation :

L'Appareil garanti doit être diagnostiqué par un Prestataire de services, dans le but de vérifier la nature du Sinistre.

L'Assuré pourra :

- soit le déposer auprès d'un Prestataire de services à l'adresse indiquée par SPB.
- soit l'envoyer à l'aide d'un bon prépayé qui lui sera transmis par SPB, à un Prestataire de services indiqué par SPB.

Si le Sinistre n'est pas garanti, l'Appareil garanti sera restitué à l'Assuré aux frais de l'Assureur.

L'Appareil garanti est réparé ou échangé par un Appareil de remplacement. À défaut, SPB versera, après envoi de l'Appareil garanti, une indemnité, par virement, dans la limite de la Valeur de remplacement et des limites mentionnées à l'Article 3.4 de la présente Notice d'information.

Avertissement :

Avant de faire parvenir l'Appareil garanti au Prestataire de services :

- Si l'Appareil garanti contient des fichiers, des données personnelles, des bases de données ou des logiciels, que l'Assuré a enregistrés, l'Assuré doit en effectuer une sauvegarde externe puis les supprimer de l'Appareil garanti. **A défaut, les données personnelles seront détruites par ledit Prestataire de services dès réception de l'Appareil garanti.**

- Si l'Appareil garanti comporte cette fonction et /ou ce compte, l'Assuré doit désactiver la fonction « localisation de mon téléphone » et/ou le compte « cloud » (ou son équivalent). **À défaut, ledit Prestataire de services ne pourra pas effectuer la réparation ou le remplacement dans le cas où le Sinistre est pris en charge.**

En cas de non-respect de ces modalités par l'Assuré, la responsabilité de SPB, la responsabilité du Prestataire de services, et la responsabilité de l'Assureur ne pourront être recherchées par l'Assuré et ce, sur quelque fondement que ce soit.

En cas de Vol :

L'Appareil garanti est échangé par un Appareil de remplacement. A défaut, SPB versera, après envoi de l'Appareil garanti, une indemnité, par virement, dans la limite de la Valeur de remplacement et des limites mentionnées à l'Article 3.4 de la présente Notice d'information.

Dans tous les cas :

En cas de tranche tarifaire non conforme à la tranche tarifaire correspondant à la valeur de l'Appareil garanti constatée lors de la déclaration de Sinistre :

- Si le montant de la cotisation d'assurance correspond à une tranche tarifaire supérieure à celle correspondant à la valeur de l'Appareil garanti, les prestations au titre des garanties seront limitées au plafond de la tranche tarifaire correspondant à la valeur de l'Appareil garanti, conformément à l'article L.121-3 du Code des assurances.
- Si le montant de votre cotisation d'assurance correspond à une tranche tarifaire inférieure à celle correspondant à la valeur de l'Appareil garanti, les prestations au titre des garanties correspondront à celles de la tranche tarifaire initialement choisie.

6.4 Délaissement :

Si l'Appareil garanti est échangé par un Appareil de remplacement, ou si une indemnité est versée à l'Assuré, l'Appareil garanti deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur (article L121-14 du Code des assurances).

7. COTISATION D'ASSURANCE

7.1 Montant de la cotisation d'assurance

Le montant de la cotisation d'assurance est déterminé en fonction de la tranche tarifaire de l'Appareil garanti pour l'« Assurance Mobile Orange ».

Valeur d'achat de l' <u>Appareil garanti</u> utilisé sur la ligne Orange	0 € - 100 €	101 € - 250 €	251 € - 400 €	401 € - 800 €	801 € - 3 000 €
Tarif mensuel TTC de l'assurance	2,99 €	6,99 €	9,99 €	14,99 €	19,99 €

7.2 Paiement de la cotisation d'assurance

La cotisation d'assurance, mentionnée sur le contrat d'abonnement Orange ou Sosh, son avenant ou sur le Bulletin d'adhésion ou le Certificat d'adhésion, est réglée chaque mois, avec l'accord exprès de l'Adhérent, par le moyen de paiement choisi lors de la souscription du contrat d'abonnement Orange ou Sosh.

En cas de vente à distance, le premier prélèvement mensuel a lieu, avec l'accord exprès de l'Adhérent, avant l'échéance du délai de renonciation.

7.3 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).

8. RÉSILIATION DE L'ADHÉSION

L'adhésion est résiliée dans les cas suivants :

- De plein droit, en cas de disparition ou de destruction de l'Appareil garanti n'entraînant pas la mise en jeu des garanties (Article L.121-9 du Code des assurances) et si l'Appareil garanti disparu ou détruit n'est pas remplacé par un Appareil de substitution.
- À l'initiative de l'Adhérent :
 - pendant la première année d'assurance, avec prise d'effet à l'échéance annuelle,
 - ou à tout moment à compter du 13^{ème} mois (avec prise d'effet 1 mois maximum après la date d'envoi de la résiliation),

par les moyens suivants :

- via l'espace client Orange ou Sosh,
- par courrier adressée à Orange à l'adresse suivante Orange - Service Client - Option Assurance mobile - BP 7431, 35 bd du Chaudron 97443 Saint -Denis Cedex 9.

L'adhésion prend alors fin à l'échéance mensuelle de votre abonnement Orange ou Sosh qui suit la demande de résiliation. Une confirmation écrite de la demande de résiliation sera adressée par Orange à l'Adhérent.

- L'Assureur dispose de la faculté de résilier le Contrat en adressant une lettre recommandée à l'Adhérent à chaque échéance annuelle avec un préavis de 2 mois (L.113-12 du Code des assurances).
- 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 de l'adhésion individuelle au Contrat 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.
- En cas de résiliation par l'Adhérent de son abonnement Orange ou Sosh. Dans ce cas, la résiliation prendra effet à l'échéance mensuelle qui suit la date de la résiliation de l'abonnement de téléphonie Orange ou Sosh.

9. RÉCLAMATION ET MÉDIATION

9.1 Procédure de réclamation

- En cas d'insatisfaction relative à la conclusion du Contrat, le réclamant doit adresser sa réclamation au Service Client Orange selon les modalités suivantes :
 - Par e-mail : depuis votre espace client Orange ou Sosh
 - Par courrier à l'adresse suivante : Orange Service Client Mobile BP 7431, 35 bd du Chaudron 97443 Saint -Denis Cedex 9.

La demande devra indiquer le numéro client, ainsi que la ligne mobile assurée et préciser son objet.

Le Service Client Orange s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de 10 (dix) jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation et à apporter une réponse au plus tard dans les 30 (trente) jours suivant la date de réception de cette première réclamation (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera alors tenu informé).

- En cas d'insatisfaction relative à l'instruction d'un dossier Sinistre ou à sa prise en charge, le réclamant doit adresser sa réclamation au Département Réclamations de SPB selon les modalités suivantes :
 - Formulaire de réclamation en ligne sur le site : www.spb-assurance.fr
 - Par courrier à l'adresse suivante : 71, quai Colbert – CS 90000 – 76095 LE HAVRE CEDEX,
 - Par e-mail à l'adresse suivante : reclamations@spb.eu.

La demande devra indiquer le numéro client, ainsi que la ligne mobile assurée et préciser son objet.

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de 10 (dix) jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation et à apporter une réponse au plus tard dans les 30 (trente) jours suivant la date de réception de cette première réclamation (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera alors tenu informé).

9.2 Procédure d'escalade

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partie à la réclamation par le Service Client Orange ou par le Département Réclamations de SPB, l'Assuré peut élever sa réclamation au niveau de la succursale française de l'Assureur en écrivant par courrier à : AIG Europe SA - Service Clients - Tour

CBX – 1 Passerelle des reflets - CS 60234 - 92913 Paris La Défense.

La succursale française de l'Assureur s'engage à accuser réception dans les 10 (dix) jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation à l'Assureur et à apporter une réponse dans un délai de 30 (trente) jours à compter de sa réception (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera alors tenu informé)

Lorsque le réclamant est une personne physique agissant à des fins non professionnelles, il peut, en l'absence de réponse dans un délai de 2 (deux) mois après l'envoi de la réclamation écrite ou si le désaccord persiste après la réponse apportée par le Service Client Orange ou par le Département Réclamations de SPB ou par la succursale française de l'Assureur, saisir le Médiateur de l'Assurance français par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09, ou par email à l'adresse le.mediateur@mediation-assurance.org ou en remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site <http://www.mediation-assurance.org>

AIG Europe SA étant une compagnie d'assurance luxembourgeoise, la personne physique concernée peut également, si le désaccord persiste après la réponse apportée par la succursale française de l'Assureur ou en l'absence de réponse passé un délai de 90 jours :

1. élever la réclamation au niveau du siège social de l'Assureur, soit par courrier en écrivant à AIG Europe SA « Service Réclamation Niveau Direction », 35D avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, soit par email en écrivant à l'adresse suivante : aigueurope.luxcomplaints@aig.com ;
2. saisir l'un des organismes de médiation Luxembourgeois dont les coordonnées figurent sur le site internet du siège de l'Assureur à l'adresse suivante <http://aig.lu> ; ou
3. présenter un recours extra judiciaire devant le Commissariat Aux Assurances luxembourgeois (CAA), soit par voie postale à l'adresse du CAA, 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, soit par télécopie adressée au CAA au +352 22 69 10, soit par email en écrivant à reclamation@caa.lu, soit en ligne sur le site internet du CAA <http://www.caa.lu>.

Aucun des recours amiables visés ci-dessus ne saurait porter préjudice au droit de la personne concernée à intenter une action en justice devant les tribunaux français.

La politique de l'Assureur en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante : <http://www.aig.com>

Lorsque l'adhésion a été effectuée par internet, l'Assuré a également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

10. DISPOSITIONS DIVERSES

10.1 Territorialité

Les garanties produisent leurs effets pour les Sinistres survenant dans le monde entier. Toutefois, le diagnostic, la réparation, le remplacement et l'indemnisation ne peuvent être réalisés qu'en France.

10.2 Prescription

Les dispositions du Code des assurances et du Code civil concernant la prescription sont reproduites ci-après :

Article L.114-1 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. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-hydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L.125-1, sont prescrites par cinq 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. 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.

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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés 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 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.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code Civil reproduits ci-après :

Article 2240

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

Article 2241

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

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

Article 2242

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

Article 2243

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

Article 2244

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

Article 2245

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

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

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

Article 2246

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

10.3 Fausse déclaration :

Conformément aux dispositions du Code des assurances, toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Adhérent, portant sur les éléments constitutifs du risque, est sanctionnée par la nullité du Contrat.

10.4 Langue utilisée / Droit applicable / Tribunal compétent :

La langue utilisée pendant toute la durée de l'adhésion est le français. Les relations précontractuelles et la présente Notice sont régies par le droit français. Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation de la présente Notice d'information sera de la compétence des juridictions françaises.

10.5 Protection des données à caractère personnel :

En qualité de responsable de traitement au titre du Règlement Européen 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel, l'Assureur s'engage à protéger les données à caractère personnel de ses clients, assurés et partenaires conformément audit règlement. Les données à caractère personnel recueillies par l'Assureur sont collectées aux fins de permettre (de manière automatisée ou non) la souscription ainsi que la gestion des contrats d'assurance et des sinistres. L'Assureur peut également utiliser les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de la prévention de la criminalité (en particulier en matière de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent). L'Assureur peut communiquer les données à caractère personnel aux sociétés de son groupe, à des prestataires de services ainsi qu'à d'autres tiers à ces mêmes fins. Les données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger, y compris vers des pays qui ne font pas partie de l'Espace économique européen. Ces transferts sont encadrés par des garanties appropriées, notamment contractuelles, conformément à la réglementation européenne applicable.

Les personnes concernées disposent de certains droits relatifs à leurs données à caractère personnel et en particulier des droits d'accès, de rectification, de limitation à l'utilisation, d'opposition, d'effacement ou de portabilité. Des informations complémentaires sur l'utilisation des données à caractère personnel par l'Assureur et sur les droits des personnes concernées sont disponibles sur <http://www.aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles>.

Toute personne concernée peut exercer ses droits en écrivant à : AIG Service Conformité, Tour CBX - 1 passerelle des reflets - CS 60234 - 92913 Paris La Défense Cedex ou par e-mail à donnees_personnelles.fr@aig.com. Un exemplaire de la Politique de protection des données à caractère personnel de l'Assureur peut être obtenu en écrivant comme indiqué ci-dessus. Toute personne concernée peut également s'opposer, par simple lettre envoyée comme indiqué ci-dessus, à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

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.

10.6 Sanctions internationales :

Conformément à l'article 6 du Code civil, il est rappelé qu'aucune des garanties du présent Contrat ne peut s'appliquer dès lors qu'elle aurait pour objet un risque dont l'assurabilité serait contraire à l'ordre public, ou lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'Assureur à raison d'une mesure de sanction, de restriction, de prohibition ou d'embargo prescrites par les lois ou règlements des Etats-Unis d'Amérique ou de tout État ou par toute décision de l'Organisation des Nations Unies ou de l'Union Européenne.

10.7 Autorité de contrôle :

AIG Europe SA est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 11, rue Robert Stumper L-2557, GD de Luxembourg, tel. : (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>. Le rapport annuel sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe SA est disponible sur le site <http://www.aig.lu/>.

La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe SA est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. <https://acpr.banque-france.fr/>.

ORANGE et SPB sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (coordonnées ci-dessus).