

JUSQU'À 5 ANS DE PROTECTION POUR VOTRE MOBILE

TELEPHONIE

SOLUTION SÉRÉNITÉ

CHOISISSEZ LA PROTECTION OPTIMALE POUR VOTRE APPAREIL



SOLUTION SÉRÉNITÉ

Panne, Casse & Oxydation*

ou

SOLUTION SÉRÉNITÉ
PREMIUM

Panne, Casse, Oxydation & Vol*

VOTRE LIVRET À CONSERVER

SOLUTION SÉRÉNITÉ



Félicitations !

Vous venez de souscrire un contrat d'assurance pour la protection de votre téléphone.

Auchan vous remercie pour votre confiance.

Avec les **Solutions Sérénité Auchan**, protéger votre mobile n'a jamais été aussi simple.

Pour bénéficier pleinement des avantages de votre Solution Sérénité, Auchan vous invite à conserver :

- ▶ **L'emballage** de votre téléphone.
- ▶ **Votre bon de commande et votre bulletin de souscription.**
- ▶ **Un justificatif de l'échange** si vous avez eu recours à la Garantie Panne au déballage de votre matériel.
- ▶ **Un justificatif de l'échange** si vous avez eu recours à la garantie constructeur de votre téléphone.

(Ces documents vous seront demandés en cas de sinistre)

Votre téléphone est en Panne ? Cassé ? Oxydé ? a été Volé ?*



Contactez le support téléphonique
au 0970 808 568**
du lundi au samedi de 8h à 22h***



- ▶ Munissez-vous de **votre bon de commande Auchan et de votre bulletin de souscription.**
- ▶ Relevez le **numéro IMEI** de votre téléphone.
- ▶ Restez à **proximité de votre matériel** pour effectuer d'éventuelles manipulations (sauf en cas de vol).

Reprise de votre matériel

Dès le premier mois de souscription au contrat, Auchan vous offre la possibilité de **changer votre mobile**. Vous bénéficiez **d'un pourcentage de reprise, basé sur la valeur de votre téléphone - hors remise -**, selon les modalités suivantes :

PÉRIODE	SOLUTION SÉRÉNITÉ	SOLUTION SÉRÉNITÉ PREMIUM
DU 1 ^{ER} AU 12 ^{ÈME} MOIS	30 %	40 %
DU 13 ^{ÈME} AU 24 ^{ÈME} MOIS	15 %	20 %
DU 25 ^{ÈME} AU 36 ^{ÈME} MOIS	Sur demande	

*Couverture du vol uniquement dans le cadre de la souscription à Solution Sérénité Premium.

** Numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur.

*** Hors jours légalement chômés et/ ou fériés et sauf interdiction législative ou réglementaire (Heures France Métropolitaine).



(NOTICE D'INFORMATION)

- PAGES 4 À 21 INCLUSES -

« SOLUTION SERENITE » est un contrat individuel proposé par CARDIF -Assurances Risques Divers - S.A. au capital de 16 875 840 euros - 308 896 547 RCS Paris - Siège social : 1 Boulevard Haussmann 75009 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances, ci-après dénommée « l'Assureur ».

« SOLUTION SERENITE » est un contrat distribué par l'intermédiaire de KARAPASS COURTAGE, SARL au capital de 7 622,45 euros, Siège Social : ZAC de la Croix Bonnet, 20 avenue Georges Méliès 78390 Bois d'Arcy, 384 681 904 RCS Versailles, immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 10 055 055, en sa qualité de Courtier, et présenté par les magasins Auchan ;

« SOLUTION SERENITE » est un contrat géré par SPB, SA à directoire et conseil de surveillance, Société de courtage d'assurances au capital de 1 000 000 euros, Siège Social : 71 Quai de Colbert, 76600 Le Havre, 305 109 779 RCS Le Havre, immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 002 642, mandatée par CARDIF Assurances Risques Divers pour gérer les souscriptions et les sinistres, ci-après dénommée « le Gestionnaire ».

SOMMAIRE

I. L'OBJET DE VOTRE CONTRAT SOLUTION SERENITE

6

II. LES GARANTIES ET LES MODALITES DE PRISE EN CHARGE DE VOTRE CONTRAT

7

1. Quelles sont les garanties proposées et les prestations associées en cas de sinistre ?
2. Quels sont les appareils couverts ?
3. Y a-t-il des risques que votre contrat ne couvre pas ?
4. Comment déclarer votre sinistre et quelles pièces à fournir en cas de demande de prise en charge ?

7

9

11

12

III. VOTRE SOUSCRIPTION ET SES MODALITES

15

1. Comment assurer l'appareil neuf que vous avez acheté ?
2. Quand votre contrat prend-t-il effet et combien de temps dure-t-il ?
3. Dans quels cas votre contrat cesse-t-il par anticipation ?
4. Quelles informations transmettre à l'Assureur et sous quel délai en cas de remplacement de votre appareil ?

15

16

16

17

IV. VOTRE COTISATION D'ASSURANCE

17

1. Quel est le coût de votre assurance ?
2. Comment payer votre cotisation ?
3. Votre cotisation peut-elle changer ?

17

17

18

V. INFORMATIONS GENERALES

18

1. Qui contacter pour des informations ou en cas de réclamation ?
2. Prescription
3. Généralités
4. Territorialité
5. Informatique et libertés

18

19

19

19

19

20

VI. LEXIQUE

20



I. L'OBJET DE VOTRE CONTRAT SOLUTION SERENITE

Solution Sérénité vise, selon la formule de garanties choisie, à assurer votre appareil de téléphonie mobile ou votre tablette tactile intégrant une carte SIM/USIM ou votre clé 3G ou 4G acheté dans un magasin Auchan ou l'appareil de remplacement ou de substitution, ou en option, vos accessoires achetés contre les risques :

- de dommage matériel accidentel
- d'oxydation
- de panne (après l'expiration de la garantie constructeur)
- de vol, incluant l'utilisation frauduleuse de votre carte SIM/USIM (communications), ainsi que les dépenses liées aux frais d'opposition et de remplacement de votre carte SIM/USIM, à la suite d'un vol.

Pour vous faciliter la lecture de cette notice, le **souscripteur** est parfois désigné par le terme « vous ». Un lexique définissant les termes de référence, **en couleur bleu et italique**, utilisés dans cette notice vous est proposé page 20, à la fin de ce document.

Votre contrat Solution Sérénité est constitué par cette notice, ainsi que par le bon de commande Auchan et le bulletin de souscription que vous avez signés.

Deux formules de garanties sont proposées : Formule Sérénité & Formule Sérénité Premium. Vous en retrouvez le résumé dans le tableau ci-dessous.

Vous effectuez votre choix au moment de votre souscription.

FORMULE SERENITE	FORMULE SERENITE PREMIUM
<p>APPAREIL ASSURE Terminal Mobile Tablette Tactile intégrant une carte SIM/USIM Clé 3G ou 4G Ou Appareil de remplacement Ou Appareil de substitution</p> <p>D'une valeur maximum de 1 000 euros TTC</p>	<p>APPAREIL ASSURE Terminal Mobile Tablette Tactile intégrant une carte SIM/USIM Clé 3G ou 4G Ou Appareil de remplacement Ou Appareil de substitution</p> <p>D'une valeur maximum de 1 000 euros TTC</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>En cas de vol, accessoires non fournis avec l'appareil garanti mais achetés le même jour [notamment étui de protection, oreillette, kit mains libres, chargeur, batterie, carte additionnelle, cordon, kit allume cigare]</p> <p>Sous condition que leur vol soit subi en même temps que le vol d'un appareil assuré</p>
<p>GARANTIES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dommage matériel accidentel - Oxydation - Panne (après garantie constructeur) <p>Avec application d'une franchise de 10 euros TTC en cas de remplacement ou d'indemnisation</p>	<p>GARANTIES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dommage matériel accidentel - Oxydation - Panne (après garantie constructeur) <p style="text-align: center;">+</p> <p>Vol y compris Utilisation frauduleuse de la carte SIM/USIM Frais d'opposition et de remplacement de la carte SIM/USIM</p>

II. LES GARANTIES ET LES MODALITES DE PRISE EN CHARGE DE VOTRE CONTRAT

1. Quelles sont les garanties proposées et les prestations associées en cas de sinistre ?

1.1. La garantie dommage matériel accidentel

- *Comment ce contrat définit-il le dommage matériel accidentel ?*

Il s'agit de toute destruction, détérioration, totale ou partielle, extérieurement visible, nuisant au bon fonctionnement de l'appareil assuré **et résultant d'un accident**.

- *Quelles sont les prestations versées par Cardif en cas de Dommage matériel accidentel ?*

Réparation de l'appareil

Vous obtenez la réparation de l'appareil assuré.

Ou

Echange de l'appareil

Si le coût de réparation est supérieur à la valeur de remplacement ou si l'appareil assuré est irréparable – selon le diagnostic d'une station technique agréée par l'Assureur - vous obtenez l'échange de l'appareil assuré par un appareil de remplacement qui vous est livré suivant les modalités définies à l'Article 4, Partie II.

Pour la Formule Sérénité uniquement :

Une franchise de 10 euros TTC sera appliquée sur la valeur de remplacement. Vous devrez procéder à son règlement auprès de l'assureur, avant tout remplacement ou toute indemnisation.

1.2. La garantie oxydation

- *Comment ce contrat définit-il l'oxydation ?*

Il s'agit de toute corrosion par effet chimique des composants de l'appareil assuré et résultant d'un événement extérieur audit appareil nuisant au bon fonctionnement dudit appareil.

- *Quelles sont les prestations versées en cas d'Oxydation ?*

Il s'agit de la réparation ou de l'échange de l'appareil dans les mêmes conditions et limites que celles décrites ci-dessus pour la garantie dommage matériel accidentel. Dans le cas de la Formule Sérénité, la franchise s'applique dans les mêmes conditions en cas de remplacement ou d'indemnisation.

1.3. La garantie panne

- *Comment ce contrat définit-il la panne ?*

La garantie couvre le dysfonctionnement de l'appareil assuré ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne à l'appareil assuré ou relevant de l'usure de l'appareil assuré.

Cette garantie couvre également la panne intermittente : panne dans laquelle l'appareil assuré fonctionne mais uniquement de façon aléatoire.

La garantie panne ne se confond pas avec les garanties légales (reprises ci-dessous), ni ne les remplace.

Rappel des dispositions légales :

La garantie panne est indépendante des garanties légales suivantes dont vous bénéficiez :

- **garantie légale relative aux défauts cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil) ;**
- **garantie relative aux défauts de conformité (articles L 211-4, L 211-5 et L 211-12 du Code de la consommation).**

Les articles concernés, dont la mention est obligatoire, sont repris ci-dessous.

Article L211-4 du Code de la consommation :

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».

Article L211-5 du Code de la consommation :

« Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- 1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- 2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

Article L211- 12 du Code de la consommation :

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article 1641 du Code civil :

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

Article 1648 alinéa 1 du Code civil :

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

En cas d'annulation de la vente de l'appareil assuré et de remboursement par le magasin Auchan au client du prix de l'appareil assuré pour cause de défauts cachés ou en cas de réparation ou de remplacement ou de remboursement de l'appareil assuré pour cause de défauts de conformité, la souscription pourra être annulée sur votre demande, formulée par écrit, à SPB Solution Sérénité AUCHAN – 71 quai Colbert – CS 90000 – 76095 LE HAVRE Cedex. Vous bénéficierez alors du remboursement de votre cotisation d'assurance. Vous resterez cependant redevable des éventuelles indemnités déjà réglées par l'Assureur.

- *Quelles sont les prestations versées en cas de panne?*

Il s'agit de la réparation ou de l'échange de l'appareil dans les mêmes conditions et limites que celles décrites ci-dessus pour la garantie dommage matériel accidentel et la garantie oxydation.

Dans le cas de la Formule Sérénité, la **franchise** s'applique dans les mêmes conditions en cas de remplacement ou d'indemnisation.

1.4 La garantie vol de la Formule Sérénité Premium

- *Comment ce contrat définit-il le vol ?*

La garantie vol prévue par votre contrat couvre exclusivement les 4 cas de vol, tels que définis ci-dessous :

- Le Vol par effraction :

Il est constitué lorsque le vol de votre appareil assuré a lieu avec un forçage, une dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture extérieure, d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule, d'un bateau ou d'un aéronef, commis par un **tiers**.

- Le Vol par agression :

Il s'agit du vol de votre appareil assuré commis avec menace ou violence physique exercée par un tiers en vue de vous déposséder de votre appareil.

- Le Vol à la tire :

Il s'agit d'un acte frauduleux, commis par un **tiers**, qui consiste à subtiliser votre appareil en le prélevant sans violence physique ou morale, dans la poche du vêtement que vous portez ou dans le sac que vous portez au moment du vol.

- Le Vol à la sauvette :

Il s'agit d'un acte frauduleux, commis par un **tiers**, qui consiste à soustraire l'appareil se trouvant à portée de votre main – moins d'un mètre – en s'en emparant sans violence physique ou morale et à votre insu.

- *Quelles sont les prestations versées en cas de vol ?*

Votre appareil sera échangé par un appareil de remplacement.

Sur simple appel téléphonique à votre opérateur téléphonique, vous devez demander la mise en opposition de votre Carte SIM ou de votre Carte USIM volée.

La garantie permet que vous soyez remboursé, sur justificatif, des frais facturés par l'opérateur téléphonique pour la mise à disposition et/ou la livraison d'une nouvelle Carte SIM/ USIM.

Cette prise en charge s'effectue dans la limite de 25 euros TTC par sinistre.

Le prix d'achat TTC, des accessoires garantis faisant l'objet du même vol que votre appareil, vous sera remboursé **dans la limite de leur valeur de remplacement à la date de sinistre et à concurrence de 500 euros TTC par sinistre.**

En cas d'utilisation non autorisée de votre carte SIM/USIM par un **tiers** à la suite du vol de votre appareil, la garantie couvre le remboursement du prix des communications ou des connexions effectuées frauduleusement **dans les 24 heures suivant le moment où vous avez connaissance du vol.**

Sont également couverts, les frais afférents à la production de la facture détaillée justifiant les communications ou les connexions frauduleuses, en cas de vol de l'appareil.

Cette prise en charge s'effectue dans la limite de 500 euros TTC par sinistre.

2. Quels sont les appareils assurés ?

2.1. Quels sont les appareils assurés de la Formule Sérénité et de la Formule Sérénité Premium ?

Les appareils suivants peuvent être assurés soit par la Formule Sérénité soit par la Formule Sérénité Premium, s'ils ont été achetés, par vos soins, neufs en France métropolitaine, dans un magasin Auchan, si leurs références et/ou le numéro de série (I.M.E.I) figurent sur le bon de commande (ou facture) Auchan, et sur le bulletin de souscription.

Leur usage doit être **Non Professionnel** et leur valeur d'achat TTC ne peut dépasser **1 000 euros**.

Il s'agit de :

- **votre terminal mobile** de norme GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, ou LTE à l'exception des téléphones satellites, défini comme tel par les nomenclatures AUCHAN FRANCE.

- **de votre tablette tactile** intégrant une Carte SIM / USIM définie comme tel par les nomenclatures AUCHAN FRANCE.

- **ou de votre clé 3G ou 4G** répondant à la définition suivante : Equipement externe au PC, connecté via port USB ou MCI A ou Wifi dans lequel on insère une Carte USIM et permettant l'accès au réseau mobile 3G ou 4G et tout autre version équivalente ultérieure, défini comme tel par les nomenclatures AUCHAN FRANCE.

- Sont également assurés

- **l'appareil de remplacement** fourni dans le cadre du contrat suite à la prise en charge d'un sinistre.

Pour la Formule Sérénité

Il s'agit d'un **appareil reconditionné de modèle identique** à l'appareil assuré d'origine ou si un tel appareil n'est plus disponible, **un appareil reconditionné équivalent « iso-fonctionnel »**, c'est-à-dire possédant les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris, de revêtement, de graphisme ou de design).

Un appareil reconditionné est un appareil d'aspect cosmétique neuf, fonctionnel, emballé en boîte neutre (avec accessoires d'origine), ayant fait l'objet d'une opération de rénovation et / ou réparation avec des pièces d'origine ou compatibles et **bénéficiant d'une garantie contractuelle d' 1 an en cas de panne.**

Pour la Formule Sérénité Premium

Il s'agit d'un **appareil neuf de modèle identique** à l'appareil assuré d'origine ou, si un tel appareil n'est plus commercialisé ou disponible, **un appareil neuf équivalent « iso-fonctionnel »**, c'est-à-dire possédant les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris, de revêtement, de graphisme ou de design),

Si un appareil neuf **n'est plus commercialisé ou disponible**, l'appareil de remplacement peut également être **un appareil reconditionné de modèle identique** à l'appareil assuré d'origine ou, si un tel appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil reconditionné équivalent « iso-fonctionnel », c'est-à-dire possédant les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris, de revêtement, de graphisme ou de design).

- **l'appareil de substitution** fourni par le magasin Auchan dans le cadre de la garantie commerciale Auchan France ou par le constructeur ou l'opérateur téléphonique dans le cadre des garanties contractuelles du constructeur ou de l'opérateur téléphonique.

La valeur de l'appareil de remplacement ne pourra pas dépasser la valeur de remplacement. La valeur de remplacement correspond à la valeur d'achat toutes taxes comprises et toutes remises déduites, hors subvention opérateur, à la date du sinistre, d'un appareil de remplacement.

Dans tous les cas, cette valeur de remplacement ne peut excéder :

- ni le prix d'achat unitaire (toutes taxes comprises et toutes remises déduites, hors subvention opérateur), de l'appareil assuré d'origine,
- ni la somme de 1000 euros TTC.

L'appareil de remplacement ou l'appareil de substitution sont garantis dans les mêmes conditions que l'appareil assuré d'origine, dans la limite de la valeur de remplacement et pour la période restant à courir jusqu'à la date de cessation du contrat, sous réserve du respect des conditions de l'Article 4, Partie II.

2.2. Quels sont les accessoires couverts par la garantie Vol de la Formule Sérénité Premium ?

Il s'agit des accessoires **remplissant les conditions cumulatives** suivantes :

- Accessoire de téléphonie mobile référencé comme tel par la nomenclature produit d'Auchan France et notamment étui de protection, oreillette, kit mains libres, chargeur, batterie, carte additionnelle, cordon, kit allume cigare,

- **non fournis d'origine par le constructeur lors de l'acquisition de l'appareil que vous avez assuré,**

- **achetés neufs** dans un magasin Auchan en France métropolitaine le jour même de l'achat de votre appareil assuré d'origine,

- faisant **l'objet du même vol** que l'appareil assuré, au même moment.

3. Y a-t-il des risques que votre contrat ne couvre pas ?

3.1. Exclusions communes à toutes les garanties

Votre contrat ne couvre pas :

- Les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités ou de tout type d'opération militaire.

- Les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.

- Les sinistres résultant de la faute intentionnelle du **souscripteur** ou de toute personne autre qu'un **tiers**.

- Les préjudices indirects, financiers ou non, autres que l'utilisation frauduleuse et les frais d'opposition, subis par l'assuré pendant ou consécutivement à un vol, un dommage, une oxydation, une panne de l'appareil assuré.

- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers ou de logiciels pendant ou suite à un sinistre.

- La récupération et la réinstallation des bases de données, des fichiers ou des logiciels, suite à un sinistre sur l'appareil assuré.

- Le sinistre provoqué par la **négligence**, l'inattention, l'imprudence du **souscripteur**, ou de toute autre personne qu'un **tiers**.

3.2. Exclusions spécifiques aux garanties dommage matériel accidentel, oxydation et panne

- Les dommages causés aux parties extérieures de l'appareil assuré ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que, rayures, écaillures, égratignures.

- Les dommages ne résultant pas d'un **accident**.

- Les dommages et pannes aux logiciels.

- Les problèmes causés par les virus introduits dans l'appareil assuré.

- Les dommages, pannes et oxydations résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'appareil assuré.

- Les dommages, pannes et oxydations résultant d'un **phénomène de catastrophe naturelle** (sauf état de catastrophe naturelle constaté par Arrêté interministériel).

- Les conséquences directes d'incendie, foudre, explosion, tremblements de terre.

- Les dommages, pannes et oxydations imputables à des accidents d'ordre électrique dont l'origine est extérieure à l'appareil assuré.

- Les dommages et pannes liés à la sécheresse externe, à la présence de poussières ou à un excès de température externe ou à la corrosion.

- Les dommages, pannes et oxydations liés à l'utilisation de périphériques, consommables, connectique ou accessoires non conformes ou inadaptés à l'appareil assuré, selon les normes constructeur figurant dans la notice du constructeur de l'appareil assuré.

- Les dommages, pannes et oxydations résultant du non-respect des instructions d'utilisation, de branchement, d'installation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur de l'appareil assuré.

- Les dommages, pannes et oxydations résultant d'une modification non autorisée, de programme, de paramétrage de données, ou du défaut d'un logiciel, de l'appareil assuré.

- Les dommages, pannes et oxydations relatifs aux périphériques, aux consommables, à la connectique, aux accessoires – non garantis – liés au fonctionnement de l'appareil assuré.

- Les dommages, pannes et oxydations pour lesquels vous ne pouvez pas fournir l'appareil assuré.

- Les réglages accessibles au **souscripteur** sans démontage de l'appareil assuré.

- Les dommages, pannes et oxydations lorsque le numéro de série (I.M.E.I) de l'appareil assuré est illisible.

- Les pannes relevant de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil, quand le **souscripteur** a fait le choix de recourir à ladite garantie et a obtenu en conséquence une « prise en charge ».

- Les pannes relevant de la garantie relative aux défauts de conformité au sens des articles L 211-4, L 211-5 et L 211-12 du Code de la consommation, quand le **souscripteur** a fait le choix de recourir à ladite garantie et a obtenu en conséquence une « prise en charge ».

- Les pannes pendant la période de validité des garanties contractuelles du constructeur ou

de l'opérateur téléphonique.

- L'oxydation résultant de l'exposition de l'appareil assuré à l'humidité.
- Les frais de devis, de mise en service, de réparation ou d'expédition que vous engagez sans accord préalable de l'Assureur.

3.3. Exclusions spécifiques à la garantie vol

- Le vol (hors cas défini dans la garantie vol) commis par toute personne physique n'ayant pas la qualité de **tiers** ou commis avec la complicité de ladite personne.
- La perte, y compris la perte par suite d'un événement de force majeure.
- La disparition inexpliquée.
- L'oubli.
- Le vol des accessoires non garantis, des périphériques, des consommables et de la connectique, liés au fonctionnement de l'appareil assuré.

3.4. Exclusions spécifiques au transport de l'appareil assuré

Pendant le transport de l'appareil assuré (y compris période de stationnement du véhicule), sont exclus les dommages et les vols :

- commis sans effraction du véhicule,
- commis dans un véhicule qui ne serait pas totalement carrossé en matériaux durs et fermé à clé lorsque personne n'est à bord ;
- commis à l'intérieur d'un véhicule stationné sans conducteur ni passager entre 22 heures et 7 heures du matin ;
- commis lorsque l'appareil assuré est visible de l'extérieur du véhicule ;
- en cas de transport par véhicule à 2 roues, si l'appareil assuré n'est pas placé dans un coffre fermé à clé constituant un élément solidaire du véhicule à 2 roues.
- Le dommage ou le vol commis à un appareil assuré non conservé en bagage à mains, dans le cas des transports en commun aérien, maritime ou terrestre et qui ne serait pas sous la surveillance directe et immédiate du **souscripteur**.
- Le dommage ou le vol relevant de la responsabilité civile d'un transporteur professionnel.

3.5. Exclusions spécifiques à la garantie utilisation frauduleuse de la carte SIM /USIM suite à un vol

- Les utilisations frauduleuses de la carte SIM/USIM consécutives aux exclusions communes et aux exclusions spécifiques aux garanties vol et transport de l'appareil assuré.
- Les utilisations frauduleuses de la carte SIM/USIM effectuées à compter de la date d'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM/USIM par l'opérateur de téléphonie concerné.
- Les utilisations frauduleuses de la carte SIM/USIM effectuées au-delà du délai de 24 heures suivant le moment où le **souscripteur** a eu connaissance du vol.

4. Comment déclarer votre sinistre et quelles pièces à fournir en cas de demande de prise en charge ?

4.1. Comment et dans quel délai devez-vous déclarer votre Sinistre ?

Délai de déclaration du sinistre

Sous peine de **déchéance** du droit à garantie et sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez déclarer votre sinistre, dans les 5 jours ouvrés suivant la date où vous en avez connaissance.

Ce délai de déclaration est réduit à 2 jours en cas de vol.

La **déchéance** pour déclaration tardive ne pourra vous être opposée que si l'Assureur établit que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice. (article L 113-2 du Code des assurances)

Comment déclarer

- En appelant l'Assistance Téléphonique au :
0 970 808 568 (*)
du lundi au samedi de 8h00 à 22h00 (**)

(*) Numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur.

(**) Hors jours légalement chômés et / ou fériés et sauf interdiction législative ou réglementaire (Heures France métropolitaine).

- En informant le téléopérateur de votre souscription à Solution Sérénité Auchan et en lui exposant votre sinistre.

Diagnostic par l'Assistance Téléphonique

Si un dommage matériel accidentel ou une oxydation ou une panne ou un vol est diagnostiqué par l'Assistance Téléphonique, celle-ci transférera votre appel vers le service de gestion pour que vous puissiez effectuer votre déclaration de sinistre.

4.2. Quelles Pièces justificatives devez-vous transmettre ?

Adresse d'envoi des pièces justificatives

SPB
Solution Sérénité Auchan
71 quai Colbert – CS 90000
76095 LE HAVRE Cedex
e-mail : auchantelephonie@spb.eu

Quel que soit votre sinistre, vous devez envoyer systématiquement

- Votre déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du sinistre.
- La copie de votre pièce d'identité en cours de validité
- Le bon de commande (ou facture) Auchan et le bulletin de souscription que vous avez signés dans le cadre de votre achat et de votre souscription.
- Votre ticket de caisse remis par le magasin Auchan le jour de votre achat, attestant le paiement de l'appareil assuré.

En cas d'Utilisation frauduleuse de la carte SIM/USIM

- Votre facture détaillée attestant du montant des communications ou de connexions effectuées frauduleusement par un **tiers** (dans le cas du titulaire d'un abonnement mobile ou internet en mobilité en cours de validité).
- Tout justificatif (relevé de compte, facturette, ticket de caisse) attestant du paiement de la recharge utilisée frauduleusement par un **tiers** à la date du sinistre (dans le cas du titulaire d'une offre prépayée mobile ou internet en mobilité en cours de validité).
- Le récépissé de déclaration remis lors de votre dépôt de plainte pour vol.

En cas de remplacement de la carte SIM/USIM

- La facture de remplacement de votre carte SIM/USIM pour la même ligne téléphonique.
- Le récépissé de déclaration remis lors de votre dépôt de plainte pour vol.

En cas de vol

Le récépissé de déclaration remis lors de votre dépôt de plainte.

Dans certains cas en fonction du type de vol subi, d'autres justificatifs doivent accompagner ce document :

En cas de vol par agression

- La copie du certificat médical
- Ou en cas d'absence de blessures physiques, le témoignage d'une personne physique

majeure présente au moment de l'agression accompagné de la copie de sa carte d'identité. Si les circonstances particulières de votre agression ne vous permettent pas de fournir un certificat médical ou un témoignage alors vous devrez effectuer une déclaration sur l'honneur précise et circonstanciée, accompagnée de la copie intégrale du compte rendu d'infraction initial remis lors de votre dépôt de plainte.

En cas de vol par effraction

- La (les) facture(s) ou le (les) devis correspondant à la remise en état du (des) dispositifs de fermeture, des serrures, ou des vitres, suite à l'effraction ;
- Ou une attestation du propriétaire des locaux ayant subi l'effraction précisant le lieu et les circonstances du sinistre.
- L'attestation de non prise en charge du vol de l'appareil garanti par votre assureur multirisques habitation, ou tout autre contrat d'assurance couvrant l'appareil garanti le cas échéant.
- La copie des papiers de votre véhicule, de votre bateau, de votre aéronef, concernés par l'effraction le cas échéant.

En cas de vol des accessoires garantis en même temps que le vol de votre appareil

La facture originale d'achat des accessoires garantis.

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

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 mise en œuvre.

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

En cas de dommage matériel accidentel, panne, oxydation : envoi systématique de l'appareil pour diagnostic

En plus des pièces justificatives visées à l'Article 4.2, Partie II, vous devrez envoyer (au frais de l'assureur) - l'appareil assuré complet avec sa connectique et ses accessoires. L'envoi se fait par voie postale selon les instructions d'emballage et de mode d'expédition qui vous auront été communiquées lors de votre déclaration.

IMPORTANT : Vous devez absolument effectuer une copie de sauvegarde des fichiers, bases de données et logiciels contenus ou enregistrés sur l'appareil assuré, avant de l'adresser à l'Assureur.

4.3. Quelles sont les modalités de prise en charge ?

4.3.1. Modalités de prise en charge en cas de dommage matériel accidentel, d'oxydation ou de panne

Intervention d'une station technique agréée par l'Assureur

Cette station technique agréée établit un diagnostic :

- sous 24 heures ouvrées à réception de l'appareil assuré,
- ou, en cas de panne intermittente donnant lieu à un diagnostic générant le dépassement dudit délai, sous 96 heures ouvrées.

L'Assureur règle les frais de diagnostic directement à la station technique agréée.

Sinistre avéré après diagnostic par la station technique

Hypothèse 1 : votre appareil est réparé puis livré à votre domicile.

Hypothèse 2 : votre appareil est remplacé par un appareil de remplacement livré à votre domicile

Il s'agit du cas où le coût de réparation est supérieur à la valeur de remplacement de votre appareil ou si celui-ci n'est pas réparable.

Si vous avez choisi la Formule Sérénité, vous devez régler le montant de la franchise de 10 euros avant que votre appareil de remplacement vous soit envoyé.

Hypothèse 3 : aucun appareil de remplacement n'est disponible, ou vous refusez les références proposées par l'Assureur, ou le plafond de la valeur de remplacement est appliqué.

Dans ce cas vous devez choisir l'une des modalités d'indemnisation suivantes :

- Soit un bon d'achat du type carte Auchan Contrat Plus, d'un montant égal à la valeur de remplacement qui vous est adressé par Auchan, **sous déduction du montant de la franchise dans le cas de la Formule Sérénité**,
- Soit un virement ou un chèque d'un montant égal à la valeur de remplacement vous est adressé par SPB, **sous déduction du montant de la franchise dans le cas de la Formule Sérénité**. Le virement ne peut avoir lieu que sur un compte ouvert à votre nom dans un état membre de l'Espace Economique Européen.

Sinistre non avéré après diagnostic

Si le diagnostic effectué par la station technique agréée relève que le sinistre déclaré (dommage matériel accidentel, oxydation ou panne) n'est pas avéré, l'appareil vous est restitué – aux frais de l'Assureur – selon les mêmes modalités de retour que celles utilisées pour l'envoi initial par vos soins.

Propriété de l'Assureur

Si votre appareil assuré n'est pas réparable et qu'il est remplacé par un autre appareil ou bien si vous êtes indemnisé, celui-ci devient la propriété de l'Assureur, de plein droit (article L121-14 du Code des assurances).

4.3.2. Modalités de prise en charge du sinistre en cas de vol

Hypothèse 1 : l'appareil volé est remplacé par un appareil de remplacement qui est livré à votre domicile.

Hypothèse 2 : aucun appareil de remplacement n'est disponible, vous refusez celui qui vous est proposé par l'Assureur, ou le plafond de la valeur de remplacement est appliqué.

Dans ce cas vous êtes indemnisé, selon votre choix :

- Soit par un bon d'achat du type carte Auchan Contrat Plus, qui vous est adressé par Auchan, d'un montant égal à la valeur de remplacement ;
- Soit par virement ou chèque d'un montant égal à la valeur de remplacement vous est adressé par SPB. Le virement ne peut avoir lieu que sur un compte ouvert à votre nom dans un état membre de l'Espace Economique Européen.

III. VOTRE SOUSCRIPTION ET SES MODALITES

1. Comment assurer l'appareil neuf que vous avez acheté ?

Conditions d'admission

Les conditions **cumulatives** suivantes doivent être remplies pour que vous puissiez souscrire le contrat :

- vous devez être le **propriétaire** d'un appareil assuré,
- vous devez avoir **acheté l'appareil neuf**,
- vous devez l'avoir acheté **dans un magasin Auchan en France métropolitaine**.

Date de conclusion du contrat

Votre contrat est conclu, au moment de l'achat de l'appareil dès que vous avez signé le bon de commande et le bulletin de souscription. Vous reconnaissez lors de cette signature que vous avez reçu et pris connaissance de la présente notice d'Information.

Vous devez conserver la notice d'information, le bon de commande (ou facture) Auchan que vous avez signé, et le bulletin de souscription, ainsi que votre ticket de caisse remis par le magasin Auchan attestant le paiement de l'appareil assuré.

La date de souscription au contrat et la date d'achat de l'appareil assuré, doivent être strictement identiques.

Dans tous les cas, le contrat ne garantit qu'un seul appareil assuré à la fois.

2. Quand votre contrat prend-t-il effet et combien de temps dure-t-il ?

Date d'effet

Votre contrat prend effet à la date de souscription figurant sur le bon de commande et sur le bulletin de souscription que vous avez signés, sous réserve du paiement effectif de la cotisation d'assurance.

Durée

Il est d'une durée initiale de 1 an à compter de la date de signature du bon de commande et du bulletin de souscription, puis se renouvelle annuellement par tacite reconduction, sans pouvoir excéder une durée totale de 5 ans, sauf cas de cessation anticipée de votre contrat.

Prise d'effet de vos garanties dommage matériel accidentel, oxydation et vol

Pour l'appareil assuré d'origine : le jour de la prise d'effet du contrat, tel que défini ci-dessus.
Pour l'appareil de remplacement et l'appareil de substitution : le jour où vous prenez possession de l'appareil concerné.

Prise d'effet de votre garantie panne

Pour l'appareil assuré d'origine : le jour suivant la date d'échéance de la garantie constructeur.
Pour l'appareil de remplacement ou l'appareil de substitution :

Le jour suivant la date d'échéance de la garantie constructeur dont bénéficie l'appareil de remplacement neuf ou l'appareil de substitution.

Le jour suivant la date d'échéance de la garantie contractuelle dont bénéficie l'appareil de remplacement reconditionné.

Sauf pour la garantie panne si la couverture de l'appareil assuré d'origine a déjà pris fin (cf. article 3, Partie III)

Quand vos garanties prennent-elles fin ?

Motifs communs à toutes les garanties

- **Si le paiement de votre 1ère cotisation est rejeté par votre banque, votre contrat est considéré comme n'ayant jamais pris effet** et vous restez redevable des éventuelles indemnités déjà réglées par l'Assureur,

- En cas de non-paiement de vos cotisations au cours de la vie du contrat (article L.113-3 du Code des assurances),

- A la date de cessation, quelle qu'en soit la cause, de votre contrat.

Motif spécifique à la garantie panne

- Pour l'appareil assuré, quel qu'il soit : 1 an après la date d'échéance de la garantie constructeur de l'appareil assuré d'origine.

3. Dans quels cas votre contrat cesse-t-il par anticipation ?

- De plein-droit, en cas de disparition ou de destruction totale de votre appareil assuré n'entraînant pas la mise en jeu des garanties.

- En cas de résiliation par l'Assureur de votre contrat par lettre recommandée avec avis de réception envoyée au moins deux mois avant la date d'échéance annuelle de votre contrat (article L. 113-12 du Code des assurances).

- En cas de résiliation de votre contrat à votre initiative, à tout moment après la première année d'assurance, par lettre recommandée avec avis de réception envoyée 15 jours calendaires avant la date d'échéance mensuelle de votre contrat à : **SPB Solution Sérénité Auchan – 71 quai Colbert – CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex.**

- En cas de fraude lors de la déclaration de sinistre.

- En cas d'exercice par l'Assureur de sa faculté de résilier le 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 au *souscripteur*.

- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

4. Quelles informations transmettre à l'Assureur et sous quel délai en cas d'échange de votre appareil ?

Vous devez informer l'Assureur de toute modification de votre contrat :

- notamment modification du numéro de série - I.M.E.I. -, de la marque, du modèle de votre appareil consécutive à un échange dans le cadre des garanties légales ou des garanties contractuelles constructeur ou opérateur téléphonique ou de la garantie commerciale Auchan.
- changement de nom et / ou d'adresse.

Quand ?

A compter de la date de survenance de l'événement correspondant, sous peine de *déchéance du droit à garantie*.

Comment ?

Vous devez adresser cette information dans un délai de 15 jours ouvrés, par écrit, à l'adresse suivante :

**SPB
Solution Sérénité Auchan
71 quai Colbert – CS 90000
76095 Le Havre Cedex**

IV. VOTRE COTISATION D'ASSURANCE

1. Quel est le coût de votre assurance ?

Le montant de votre cotisation annuelle est calculé en fonction de la formule que vous avez choisie lors de la conclusion de votre contrat et du prix d'achat de l'appareil assuré.

Le montant de la cotisation est mentionné sur le bon de commande et le bulletin de souscription.

2. Comment payer votre cotisation ?

Vous pouvez choisir de régler votre cotisation par prélèvement ou par chèque, selon les modalités suivantes :

Par prélèvement

Il est effectué par SPB, le gestionnaire de votre contrat, sur votre compte bancaire ouvert dans un état membre de l'Espace Economique Européen :

- soit en une fois pour le montant total de votre cotisation annuelle ;
- soit en 4 fois (trimestriellement) ;
- soit en 12 fois (mensuellement).

Le premier prélèvement intervient, avec votre accord à partir de la date d'effet de votre contrat.

Autre moyen de paiement dans le magasin Auchan

Le règlement est fait à Auchan pour le montant total de votre cotisation annuelle, en une seule fois.

3. Votre cotisation peut-elle changer ?

La cotisation annuelle peut être modifiée à la date de renouvellement de votre contrat :

- si les Pouvoirs Publics changent le taux de taxe incluse dans le barème de cotisation ;
- si l'évolution des caractéristiques actuarielles du contrat « SOLUTION SERENITE » le justifie.

Vous serez informé de votre nouvelle cotisation deux mois avant l'échéance annuelle du contrat.

Dans le mois suivant cette notification, vous pourrez refuser cette modification en résiliant votre contrat par simple lettre. A défaut, vous serez réputé l'accepter.

V. INFORMATIONS GENERALES

CARDIF Assurances Risques Divers, KARAPASS COURTAGE et SPB sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudenciel, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

1. Qui contacter pour des informations ou en cas de réclamation ?

Vous pouvez adresser toute réclamation ou demande d'information concernant l'assurance à l'adresse suivante:

SPB
Solution Sérénité Auchan
Département Satisfaction Clientèle
71 quai Colbert – CS 90000
76095 LE HAVRE Cedex
e-mail : auchantelephonie@spb.eu

Tél. : 0 970 808 568 (*)
du lundi au samedi de 8h00 à 22h00 ()**
Fax : 0 820 901 560

(*) Numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur.

(**) Hors jours légalement chômés et/ ou fériés et sauf interdiction législative ou règlementaire (Heures France Métropolitaine).

En cas de désaccord sur la réponse donnée, vous pouvez contacter l'assureur à l'adresse suivante :

CARDIF Assurances Risques Divers
Service Relation Clients France Prévoyance
8, rue du port 92728 Nanterre Cedex

En cas de désaccord persistant et si toutes les voies de recours internes ont été épuisées, vous ou vos ayants droit pouvez solliciter l'avis du Médiateur désigné par la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (F.F.S.A.), personne indépendante de l'Assureur, sans préjudice pour vous d'exercer une action en justice. La saisine du Médiateur se fait à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la FFSA
BP 290
75425 PARIS CEDEX 09
Fax : 01 45 23 27 15
le.mediateur@mediation-assurance.org

La Charte de la Médiation est disponible sur le site internet de la FFSA.

Les conditions d'accès à ce Médiateur sont disponibles sur le site internet de la FFSA ou sur simple demande à l'adresse des bureaux de l'Assureur :

CARDIF - Assurances Risques divers
Service Relations Clients – SH 944 – Prévoyance- 8 rue du port
92728 Nanterre Cedex

2. Prescription

Conformément à l'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. 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. »

Conformément à 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 à 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. »

3. Généralités

Droit et langue applicables

Le contrat est régi par le droit français. La langue française s'applique.

Fausse déclaration

Toute réticence ou fausse déclaration, portant sur les éléments constitutifs du risque dont vous avez connaissance, vous expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est à dire : réduction d'indemnités ou nullité du contrat (articles L. 113- 8 et L. 113- 9 du Code des assurances).

Toute réticence ou fausse déclaration, portant sur les éléments constitutifs du sinistre dont vous avez connaissance ou en cas de mauvaise foi, vous expose à la sanction suivante : la nullité de votre contrat, les primes que vous aurez payées demeurant alors acquises à l'Assureur.

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.

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.

4. Territorialité

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

5. Informatique et libertés

Dans le cadre de la relation d'assurance, l'assureur, le courtier et le gestionnaire sont amenés à recueillir auprès de vous des données personnelles protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés. Le caractère obligatoire

ou facultatif des données personnelles demandées et les éventuelles conséquences à votre égard d'un défaut de réponse sont précisés lors de leur(s) collecte(s). Les responsables du traitement de ces données personnelles sont l'assureur, le courtier et le gestionnaire qui les utilisent principalement pour les finalités suivantes, dans le strict respect du secret médical : gestion de la relation d'assurance, animation commerciale et études statistiques, enquêtes et sondages, évaluation du risque, prévention de la fraude, recouvrement et lutte contre le blanchiment d'argent. A ce titre, vous êtes informé que les données personnelles vous concernant peuvent être transmises :

- aux établissements et sous-traitants liés contractuellement avec l'assureur, le courtier et le gestionnaire pour l'exécution de tâches se rapportant directement aux finalités décrites précédemment ;

- aux partenaires commerciaux de l'assureur, du courtier et du gestionnaire qui interviennent dans la réalisation d'un produit ou un service que vous avez souscrit aux seules fins d'exécution de leurs obligations contractuelles vis-à-vis de vous ou l'assureur, le courtier et le gestionnaire.

- à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à l'assureur, au courtier et au gestionnaire ;

- vers des pays non membres de l'Union Européenne lorsque l'exécution du contrat le nécessite. Vous acceptez que vos conversations téléphoniques avec un conseiller puissent être écoutées à des fins d'amélioration de la qualité de service et de la formation des conseillers.

Enfin, toute déclaration fautive ou irrégulière pourra faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude.

L'ensemble de ces données peut donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime, dans les conditions et limites prévues par les articles 38, 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. A cet effet, vous pouvez obtenir une copie des données personnelles vous concernant, en joignant à votre demande la copie d'un justificatif d'identité comportant votre signature, en vous adressant par lettre recommandée avec accusé réception à :

**CARDIF - Assurances Risques Divers
Service Relation Clients**

SH 944 - Prévoyance – 8 rue du Port – 92728 Nanterre Cedex,

Et/ou au service client:

**SPB
Solution Sérénité Auchan
71 quai Colbert – CS 90000 - 76095 LE HAVRE Cedex.**

VI. LEXIQUE

Accident

Événement soudain, imprévu, irrésistible (qui ne peut pas être évité), extérieur au souscripteur et à l'appareil assuré et constituant la cause exclusive du dommage matériel accidentel subi par l'appareil assuré.

Accidents d'ordre électrique

Dommages résultant des effets du courant électrique, qu'il s'agisse d'échauffement, court-circuit, chute de tension, induction, défaillance d'isolement, ou de l'influence de l'électricité atmosphérique.

Déchéance

Sanction consistant à vous priver, dans la limite de l'article L.113-2 du Code des assurances, du bénéfice des garanties, en cas de non-respect de l'une de vos obligations.

Franchise

Quote-part du sinistre qui reste à votre charge.

Négligence

Fait de laisser l'appareil assuré à un endroit où il n'est pas à l'abri de tout risque prévisible de chute ou de détérioration,

- ou de laisser l'appareil assuré à l'extérieur, sous l'influence des intempéries climatiques – y compris sous la pluie ou la neige ou le vent,

- ou de laisser l'appareil assuré posé sur le sol, sur le bord d'un évier, sur le rebord d'une fenêtre, sur un siège ou dans une pièce à eau.

- ou de laisser l'appareil assuré, sans surveillance directe et immédiate du souscripteur, visible de l'extérieur d'un local, d'une habitation, d'un véhicule, d'un bateau, d'un aéronef, ou visible dans un endroit public et fréquenté.

Phénomène de catastrophe naturelle

Phénomène caractérisé par l'intensité anormale d'un agent naturel (tel que notamment : inondation, glissement de terrain, coulée de boue, sécheresse, tremblement de terre...). Le phénomène de catastrophe naturelle doit être au préalable constaté par Arrêté interministériel pour ouvrir droit à indemnisation lorsqu'il cause un dommage à l'appareil assuré.

Souscripteur

C'est vous en tant qu'assuré résidant habituellement en France métropolitaine ou frontalier. Vous êtes le payeur de la cotisation d'assurance.

Souscripteur frontalier

Personne physique majeure résidant habituellement en Belgique, Luxembourg, Allemagne, Italie, Espagne, Principauté de Monaco, à moins de 50 kms de la frontière avec la France métropolitaine, propriétaire de l'appareil assuré dont le nom figure sur le bon de commande (ou facture) Auchan, et sur le bulletin de souscription.

Souscripteur résidant habituellement en France métropolitaine

Personne physique majeure résidant habituellement en France métropolitaine, propriétaire de l'appareil assuré et dont le nom figure sur le bon de commande (ou facture) Auchan et sur le bulletin de souscription.

Tiers

Toute personne autre que vous même, que votre conjoint, votre concubin, votre partenaire de PACS, vos ascendants ou descendants, ainsi que toute personne que vous n'avez pas autorisée à utiliser l'appareil assuré.

Usure

Détérioration progressive de l'appareil assuré, ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, du fait de l'usage conforme aux instructions de la notice d'utilisation et d'entretien du constructeur qui en est fait.

	Paiement par prélèvements	Paiement en magasins Auchan
FORMULE SÉRÉNITÉ	KA ou KB ou KC	KG ou KH ou KI
FORMULE SÉRÉNITÉ PREMIUM	KD ou KE ou KF	KJ ou KK ou KL

CONDITIONS GENERALES DE REPRISE DU TÉLÉPHONE MOBILE OU DE LA TABLETTE TACTILE

PROPOSEES AUX TITULAIRES
D'UN CONTRAT D'ASSURANCE INDIVIDUEL
«SOLUTION SERENITE»

Cette prestation de reprise est proposée par O2M, SAS, au capital de 108.040 Euros, dont le siège social est situé 4 Rue Langevin, 78130 - Les Mureaux, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 392 691 440.

1. OBJET

Les présentes conditions générales de reprise (ci-après dénommées les «CGR») concernent les Souscripteurs au contrat d'assurance individuel Solution Sérénité (ci-après dénommé le «Contrat») titulaires d'une souscription à l'assurance «Solution Sérénité» ou l'assurance «Solution Sérénité Premium», en cours de validité, et souhaitant bénéficier de la reprise de leur téléphone mobile ou tablette tactile qui est un appareil assuré au titre du Contrat.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Vendeur pourra bénéficier, dans les conditions ci-après définies, de la prestation de reprise de l'appareil assuré (ci-après dénommée la «Prestation»).

Seules les présentes CGR sont applicables à la Prestation fournie par O2M.

Le contrat de cession de l'appareil assuré à O2M par le Vendeur est constitué des présentes CGR, de l'accord formalisé dans les conditions précisées à l'Article 3.4 des présentes CGR et de la Notice d'information relative au Contrat.

Ladite cession vaut transfert de propriété de l'appareil assuré à O2M à compter de la date de cession telle que précisée à l'Article 3.4 des présentes CGR.

2. DEFINITIONS

• Vendeur :

Le Vendeur est le Souscripteur - au sens du Contrat - souhaitant bénéficier de la reprise de son son appareil assuré par O2M, dans les conditions stipulées par les présentes CGR.

• Appareil assuré, objet de la reprise:

Au sens du contrat collectif, le Terminal mobile de norme GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, ou LTE- à l'exception des téléphones satellites -, ou la Tablette tactile intégrant une Carte SIM / USIM, utilisé(e) par le Souscripteur.

Ou l'appareil de remplacement (au sens du Contrat).

Ou l'appareil de substitution (au sens du Contrat).

SEULS LES APPAREILS ASSURES N'AYANT PAS FAIT L'OBJET D'UN SINISTRE, AU SENS DU CONTRAT, PEUVENT FAIRE L'OBJET DE LA REPRISE.

3. DESCRIPTION DE LA PRESTATION DE REPRISE

3.1. Demande de reprise de l'appareil assuré par le Vendeur

Le Vendeur doit appeler l'Assistance Téléphonique au :

0 970 808 568 (*)
du lundi au samedi de 8h00 à 22h00 ()**

(*) Numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur.

(**) Hors jours légalement chômés et / ou fériés et sauf interdiction législative ou réglementaire (Heures France métropolitaine).

3.2 Envoi de l'appareil assuré à O2M par le Vendeur

Après accord de l'Assistance Téléphonique - qui vérifie la validité en cours de l'adhésion au Contrat -, le Vendeur fait parvenir l'appareil assuré à **O2M - 4 Rue Langevin, 78130 - Les Mureaux** -, aux frais de O2M, par envoi postal selon les instructions de O2M, s'agissant de l'emballage et du mode d'expédition.

Le Vendeur doit effectuer, par ailleurs, avant de remettre l'appareil assuré à O2M, une copie de sauvegarde des fichiers, bases de données et logiciels contenus ou enregistrés dans l'appareil assuré et supprimer toutes ses données personnelles de l'appareil assuré.

3.3 Diagnostic de l'appareil assuré par O2M

O2M procédera au diagnostic de l'appareil assuré sous 24 heures ouvrées, à compter de sa réception, aux fins de donner son accord ou son refus, au Vendeur, de la reprise de l'appareil assuré.

3.4 Accord ou refus de reprise de l'appareil assuré

Selon le résultat de son diagnostic, **O2M formulera son accord ou son refus de reprise - avec mention du motif de refus - de l'appareil assuré**, par e-mail ou courrier ou fax, selon le moyen de communication précisé par le Vendeur à O2M.

En cas d'accord de O2M, il sera stipulé par O2M le montant de reprise toutes taxes comprises de l'appareil assuré, **dans le cadre des conditions financières stipulées à l'Article 4. des présentes CGR.**

En cas d'accord de O2M, le Vendeur devra confirmer son propre accord à l'offre de reprise de O2M, par courrier :

- Pour la cession effective de l'appareil assuré à O2M,
- A compter de la date de ladite confirmation,
- Pour le montant de reprise toutes taxes comprises de l'appareil assuré confirmé préalablement -par écrit- par O2M.

Pour ce faire, le Vendeur devra remplir toutes les conditions décrites ci-après :

- Reconnaître, en cochant la case correspondante sur l'offre de reprise O2M : «avoir reçu, pris connaissance et accepté les présentes CGR»,
- Signer l'offre de reprise O2M et ajouter la mention «Bon pour accord»,
- Joindre la facture d'achat de l'appareil assuré ou le bon de mise à disposition de l'appareil de remplacement ou de substitution,
- Envoyer l'ensemble des pièces ci-dessus mentionnées à O2M - 4 Rue Langevin, 78130 - Les Mureaux -.

En cas de refus de O2M, ou du Vendeur, l'appareil assuré sera renvoyé au Vendeur - aux frais de O2M dans les seuls cas d'un renvoi en France métropolitaine, aux frais du Vendeur dans tous les autres cas de renvoi -.

Il est stipulé que tant que O2M n'a pas transmis au Vendeur son accord de reprise, O2M est libre de refuser ladite reprise sans obligation quelle qu'elle soit de motiver son refus

3.5 Traitement par O2M des données personnelles du Vendeur en cas de cession de l'appareil assuré à O2M -quand lesdites données n'ont pas été préalablement supprimées par le Vendeur-

Il est rappelé que le Vendeur a l'obligation de supprimer ses données personnelles stockées sur l'appareil assuré, avant de remettre l'appareil assuré à O2M.

En cas de cession de l'appareil assuré à O2M, quand lesdites données n'ont pas été préalablement supprimées par le Vendeur :

Le Vendeur reconnaît et accepte -sans réserve- que O2M procède à l'effacement desdites données (mémoire interne, carte mémoire, carte SIM/USIM), sans qu'une restitution totale ou partielle desdites données au Vendeur soit possible après la date de cession de l'appareil assuré à O2M, telle que définie à l'Article 3.4.

O2M procédera à l'effacement desdites données personnelles, -sauf si l'état de l'appareil assuré ne permet pas ledit effacement- cette opération étant effectuée par O2M selon les normes et la réglementation en vigueur. A ce titre, O2M ne pourra être recherchée en responsabilité par le Vendeur, pour quelque fondement que ce soit.

4. CONDITIONS FINANCIERES DE REPRISE ET DE CESSIION DE L'APPAREIL ASSURE

Sous réserve de l'accord exprès de O2M pour la reprise de l'appareil assuré dans les conditions telles que stipulées à l'Article 3. des présentes CGR :

Le montant de la cession toutes taxes comprises de l'appareil assuré par le Vendeur à O2M est défini comme suit en pourcentage du prix d'achat toutes taxes comprises (PATTC) – et hors subvention éventuelle de l'opérateur téléphonique- de l'appareil assuré, à sa date d'achat par le Vendeur :

Ecart entre la date de prise de possession de l'appareil assuré par le Vendeur et la date de cession de l'appareil assuré à O2M	Montant de la cession dans le cas du Vendeur ayant souscrit à l'option Solution Sérénité du Contrat	Montant de la cession dans le cas du Vendeur ayant souscrit à l'option Solution Sérénité Premium du Contrat
De 0 à 12 mois	30% du PATTC	40% du PATTC
De 12 mois et 1 jour à 24 mois	15% du PATTC	20% du PATTC
De 24 mois et 1 jour à plus	Taux défini par O2M	Taux défini par O2M

Si O2M diagnostique un des cas suivants :

- Destruction, dégradation, détérioration, totales ou partielles, extérieurement visibles (rayures, égratignures, écaillures, fentes), et non liées à l'Usure – au sens du Contrat - de l'appareil assuré.
- et / ou défaut de fonctionnalités de l'appareil assuré – par rapport aux fonctionnalités définies par la notice d'utilisation du constructeur - ,
- et/ou appareil assuré incomplet, c'est-à-dire sans ses accessoires (alimentation, connectique, étui, et plus généralement tous accessoires connexes à l'appareil assuré), lorsque ces éléments sont fournis d'origine par le constructeur et avec l'appareil assuré lors de son achat –,

Les taux ci-dessus mentionnés seront alors divisés par 2 (deux).

O2M réglera le montant de la cession au Vendeur, à compter de la date de ladite cession - telle que stipulée à l'Article 3.4 des présentes CGR-, et au choix du Vendeur :

- par Carte cadeau Auchan.
- par virement sur le compte bancaire ou postal défini à cet effet par le Vendeur.

5. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Vendeur est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé des informations nominatives et personnelles recueillies auprès de lui par O2M dans le cadre de la Prestation.

Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 – modifiée - relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à l'obtention de la Prestation. Ces informations sont destinées exclusivement à O2M (et ses mandataires) pour les besoins de la gestion de la Prestation, à ses partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette Prestation, ainsi, le cas échéant, qu'aux Autorités de tutelle.

Lorsque ces entités sont situées en dehors de l'Union Européenne, y compris dans des pays dont la législation en matière de protection des données personnelles est différente, les transferts interviennent notamment sous des garanties contractuelles

permettant d'assurer la sécurité et la protection des données, dans les conditions et modalités prévues par la législation et les autorisations obtenues auprès de la CNIL.

Le Vendeur dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des informations le concernant figurant dans les fichiers de O2M, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 – modifiée -, en contactant Solution Sérénité Auchan - par courrier recommandé avec avis de réception adressé à- SPB - Solution Sérénité Auchan - 76095 LE HAVRE Cedex.

6. DROIT ET LANGUE APPLICABLES

Les présentes CGR sont régies par le droit français. La langue française s'applique aux présentes CGR.

7. LITIGES - CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE TERRITORIALE

En vue de trouver une solution rapide à tout litige qui surviendrait dans l'exécution des présentes CGR, les parties conviennent de rechercher préalablement à toute procédure un arrangement amiable. En conséquence, les parties s'engagent à se réunir dans les dix jours calendaires suivant la réception d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiée par l'une des parties.

Si au terme d'un délai de trente jours calendaires à compter de la réception de cette lettre recommandée, les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis aux Tribunaux Compétents.

A défaut de règlement amiable des litiges pouvant survenir entre les parties, tout litige relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cessation des présentes CGR, sera soumis aux Tribunaux Compétents, y compris en référé, nonobstant l'appel en garantie ou la pluralité de défendeurs.

8. ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des présentes CGR, O2M fait élection de domicile à l'adresse de son siège social.

9. INTEGRALITE

Les présentes CGR, ainsi que l'accord formalisé dans les conditions précisées à l'Article 3.4 des présentes CGR, traduisent l'ensemble des engagements réciproques souscrits par les parties.

Le Vendeur reconnaît, par ailleurs, avoir reçu et pris connaissance de la Notice d'information relative au Contrat.

10. CORRESPONDANCE / ACCUEIL TELEPHONIQUE

Toutes demandes de renseignements, de précisions complémentaires, et toutes demandes de reprise devront être adressées par le Vendeur exclusivement à :

SPB
Solution Sérénité Auchan
76095 LE HAVRE Cedex
e-mail : auchantelephonie@spb.eu

Tél. : 0 970 808 568 ()**
du lundi au samedi de 8h00 à 22h00 (*)**
Fax : 0 820 901 560

(**) Numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur.

(***) Hors jours légalement chômés et/ ou fériés et sauf interdiction législative ou réglementaire (Heures France Métropolitaine).

Document distribué par :

AUCHAN FRANCE
S.A. au capital de 56.882.160 €
200, rue de la recherche
59650 VILLENEUVE D'ASCQ
R.C.S. Lille Métropole N° B 410.409.460

B.D.M.S. DISTRIBUTION
(pour le compte de sa société mère, la SA
ANCIENS ETS GEORGES SCHIEVER ET FILS)
S.A.S. au capital de 36 754 500 €
Zone industrielle – Rue de l'Etang
89200 AVALLON
R.C.S. Auxerre N° B.421.255.134

SOMARVRAC
S.A.S. à capital variable
Rue du Maréchal de Lattre de Tassigny
59170 CROIX
R.C.S. Lille Métropole N° B 481.977.460

SODIX
S.A. au capital de 574.720 €
ZAC des jardins
60610 LACROIX SAINT OUEN
R.C.S. Compiègne N° B. 303.545.263

JUIGNE DISTRIBUTION
S.A.S au capital de 200 000 €
ZI LA CROIX CADEAU
49240 AVRILLE
R.C.S. Angers N° B. 306.954.637

AUCHAN E COMMERCE FRANCE
S.A.S. au capital de 23 531 000 €
Rue Maréchal de Lattre de Tassigny
59170 CROIX
R.C.S. Lille Métropole N° B. 413.176.033

ATAC
S.A.S. à capital variable
Rue Maréchal de Lattre de Tassigny
59170 CROIX
R.C.S. Lille Métropole N° B. 410.409.015



Protection maximale

Pour vous, Auchan a tout prévu!
Panne, Casse, Oxydation, Vol...



Reprise de votre Mobile

Avec l'offre de reprise intégrée
Changer de mobile devient plus facile!



Couverture mondiale

En vacances à l'étranger? Partez tranquille!
Vos sinistres seront pris en charge à
votre retour.



Assistance Téléphonique

Une équipe dédiée est à votre écoute du
lundi au samedi, de 8h à 22h, sans
interruption.

VOS PROTECTIONS*	SOLUTION SÉRÉNITÉ	SOLUTION SÉRÉNITÉ PREMIUM
PANNE	✓	✓
CASSE	✓	✓
OXYDATION	✓	✓
VOL		✓
APPELS FRAUDULEUX + CARTE SIM		✓
ACCESSOIRES		✓
REEMPLACEMENT	Téléphone reconditionné	Téléphone neuf
FRANCHISE**	10 €	Aucune
REPRISE DE MOBILE	Jusqu'à 30 %	Jusqu'à 40 %



Panne*

2 ans de couverture avec l'extension de
12 mois de votre garantie commerciale
Auchan.



Casse*

Jusqu'à 5 ans de couverture en cas de casse
accidentelle résultant d'un évènement
extérieur à l'assuré (maladresse exclue).



Oxydation*

Jusqu'à 5 ans de couverture en cas
d'oxydation accidentelle y compris en cas
de maladresse.



Vol*

Jusqu'à 5 ans de couverture en cas de vol
par effraction, par agression, à la tire et à
la sauvette.



Accessoires, Carte SIM & Appels frauduleux*

Jusqu'à 5 ans de couverture en cas de vol.
Remboursement des accessoires, des appels frauduleux et remplacement de la carte SIM.

Ce service est disponible en abonnement. Dans ce cas, vous avez la possibilité de payer votre cotisation par prélèvement mensuel ou trimestriel ou annuel.

CUG

PRÉLÈVEMENTS	Sérénité tranche 1 : 722784 - Sérénité tranche 2 : 723058 - Sérénité tranche 3 : 723116 Premium tranche 1 : 723160 - Premium tranche 2 : 723162 - Premium tranche 3 : 723179
PAIEMENT COMPTANT	Sérénité 36€/an : 234125 - Sérénité 60€/an : 234129 - Sérénité 84€/an : 234132 Premium 60€/an : 234134 - Premium 84€/an : 234141 - Premium 108€/an : 234153

Contrat individuel d'assurance distribué par l'intermédiaire de KARAPASS COURTAGE (ORIAS n° 10 055 055) et présenté par les magasins AUCHAN.
La notice d'information relative au Contrat d'assurance est remise par le vendeur Auchan pour information préalable avant signature du bulletin de souscription.

* Selon le sinistre constaté et selon les conditions, limites et exclusions mentionnées dans la notice d'information à l'intérieur de ce livret.

** En cas de remplacement ou d'indemnisation