Assurance dommage

Document d'Information sur le produit d'assurance
Compagnie : Cardif Assurances Risques Divers – Agrément 402 02 86
Entreprise d'assurance immatriculée en France et régie par le Code des assurances
Produit : Assurance 24h multi-produits

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du contrat. Il ne prend pas en compte les besoins et demandes spécifiques de l'assuré. L'information complète sur ce produit se trouve dans la documentation précontractuelle et contractuelle

De quel type d'assurance s'agit-il ? Cette assurance garantit, en cas de vol, de casse ou d'oxydation toutes causes, l'échange ou l'indemnisation des appareils nomades du foyer. Le contrat garantit également le remboursement des communications effectuées frauduleusement en cas de vol.

Qu'est-ce qui est assuré ?

Garanties systématiquement prévues :

- ✓ En cas de casse, l'adhérent bénéficie du remplacement ou, en cas d'impossibilité, de l'indemnisation de l'appareil garanti;
- ✓ En cas d'oxydation, l'adhérent bénéficie du remplacement ou, en cas d'impossibilité, de l'indemnisation de l'appareil garanti;
- ✓ En cas de vol à la sauvette, à la tire, par effraction, par introduction clandestine, par agression, l'adhérent bénéficie du remplacement ou, en cas d'impossibilité, de l'indemnisation de l'appareil garanti et de la carte SIM;
- ✓ En cas d'utilisation frauduleuse effectuée dans les 48h suivant le vol, l'adhérent bénéficie du remboursement des communications et/ou des connexions effectuées frauduleusement par un tiers.

Appareils garantis :

Téléphones mobiles (sauf les téléphones satellites) ou tablettes tactiles avec carte SIM, achetés neufs, reconditionnés ou d'occasion, par l'assuré, auprès d'un professionnel, en France ;

Produits achetés neufs chez Orange par l'assuré et relevant de l'une des catégories suivantes : tablettes tactiles WiFi, PC portables, montres connectées, enceintes portables, casques audio, oreillettes, écouteurs, kits mains libres piéton, masques de réalité virtuelle, appareils photo connectés.

Plafond des garanties :

Pour toutes les garanties, l'intervention de l'assureur est limitée à 2 sinistres et plafonnée à 2 000€ TTC maximum par année d'assurance.

Pour le remplacement de la carte SIM : remboursement limité à 20€ TTC par sinistre.
Pour le remplacement des accessoires : remboursement limité à 100€ TTC par sinistre.

Les garanties précédées d'une coche verte ✓sont systématiquement prévues au contrat

Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- × La perte
- × La panne
- × Les vols autres que ceux garantis

Y a t-il des exclusions à la couverture ?

Principales exclusions :

- ! les sinistres dus à la faute intentionnelle de l'assuré ;
- ! les sinistres pour lesquels l'assuré n'est pas en mesure de déclarer les circonstances du sinistre, justifiant l'état du produit.

S'ajoutent les principales exclusions pour les garanties casse et oxydation :

- ! les sinistres pour lesquels l'adhérent ne peut pas fournir l'appareil garanti ;
- ! les sinistres lorsque le numéro de série ou le numéro I.M.E.I de l'appareil garanti est illisible ;
- ! les dommages causés aux parties extérieures de l'appareil garanti ne nuisant pas à son bon fonctionnement,
- ! les sinistres tant que la géolocalisation n'est pas désactivée.

Principales restrictions :

Les appareils nomades autres que les téléphones mobiles ou les tablettes tactiles avec carte SIM doivent avoir été achetés neufs chez Orange pour une valeur supérieure à 50 € TTC et avoir moins de 3 ans à la date de survenance du sinistre.

En cas d'utilisation frauduleuse de l'appareil garanti, l'intervention de l'assureur ne couvre que les communications ou connexions effectuées frauduleusement par un tiers dans les 48h suivant le vol.

Le téléphone mobile ou la tablette tactile doit avoir été utilisé avec la carte SIM de la ligne Orange assurée, dans les 30 jours précédents le sinistre.

Où suis-je couvert (e) ?

- ✓ Les garanties s'appliquent dans le monde entier
- ✓ Les prestations sont exécutées exclusivement en France métropolitaine.

Quelles sont mes obligations ?

A l'adhésion :
– Etre majeur à la date de conclusion de l'adhésion ;
– Remplir avec exactitude les documents d'adhésion ;
– Etre titulaire d'une offre téléphonie Orange**.**
En cours de contrat :
– Payer les cotisations ;
– Utiliser l'appareil sur la ligne Orange assurée .
En cas de sinistre :
– Déclarer le sinistre ;
– Envoyer les justificatifs exigés en cas de sinistre dans les conditions et délais impartis.

Quand et comment effectuer les paiements ?

La cotisation d'assurance est mensuelle, payable d'avance, et peut être acquittée par prélèvement sur compte bancaire.

Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Les garanties prennent effet :

En cas d'adhésion en Boutique Orange : le jour où l'adhérent signe son adhésion à l'assurance et le contrat d'abonnement Orange ou son avenant.

En cas d'adhésion sur le site www.orange.fr : à la date à laquelle l'adhérent donne son consentement pour l'adhésion à l'assurance.

En cas d'adhésion en appelant le Service Clients Orange :
En cas de vente à distance par téléphone sans signature de la demande d'adhésion :
Soit à l'expiration d'un délai de renonciation de 21 jours calendaires révolus. Ce délai court à compter de la date de réception des documents contractuels envoyés à la suite de l'appel téléphonique au cours duquel l'adhérent a donné son consentement. Ces documents sont considérés avoir été reçus 7 jours ouvrés après l'appel téléphonique ;
Soit immédiatement, à la date de conclusion du contrat si l'adhérent en fait la demande expresse lors de l'appel téléphonique.
En cas de vente à distance par téléphone avec signature de la demande d'adhésion :
Soit à l'expiration d'un délai de renonciation de 21 jours calendaires révolus, courant à compter de la date de signature du bulletin d'adhésion ;
Soit à la date de signature du bulletin d'adhésion si l'adhérent en fait la demande expresse.

Le contrat est conclu pour une durée d'un an et se renouvelle automatiquement d'année en année à sa date d'échéance sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixées au contrat.

Les garanties prennent fin :
En cas de résiliation par l'assureur après sinistre ;
A l'échéance mensuelle qui suit la date de résiliation de l'abonnement de téléphonie Orange.

Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation s'effectue à tout moment après la première année d'assurance par lettre adressée à Orange Service Clients Mobile 33732 BORDEAUX Cedex 9 ou depuis l'Espace Client Orange.

Fiche d'information sur le prix et les garanties relative au contrat d'assurance collective de dommages n° 724 – Assurance 24h multi-produits

Rappel des dispositions des articles L.112-10 et A.112-1 du Code des Assurances

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat.
Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :
– vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
– ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
– vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
– le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
– 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 nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation. Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

APPAREILS GARANTIS*

- Tout téléphone mobile (sauf les téléphones satellites) ou toute tablette tactile avec carte SIM, acheté neuf, reconditionné, ou d'occasion, par l'*assuré*, auprès d'un professionnel, en France ou, tout *appareil de substitution* ou *de remplacement* fourni au titre du contrat à condition que cet appareil :
    - **soit utilisé pour au moins un appel, ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la *carte SIM / USIM* de la ligne assurée, pendant la période de validité des garanties dans les 30 jours précédant et incluant la date de survenance du sinistre ;**
    - **n'ait subi aucune modification de ses caractéristiques d'origine hors SAV constructeur ou SAV Orange.**

  Les *accessoires et connectiques fournis d'origine* ou *accessoires et connectiques achetés chez Orange* sont également couverts au titre du contrat **s'ils font l'objet du même *sinistre* que l'*appareil garanti*.**

- Ou tout autre produit acheté neuf chez Orange par l'*assuré*, pour une valeur supérieure à 50€ TTC, de moins de 3 ans avant la date de survenance du *sinistre*, et relevant de l'une des catégories suivantes :
    - les tablettes tactiles WiFi,
    - les PC portables,
    - les montres connectées,
    - les enceintes portables,
    - les casques audio, oreillettes, écouteurs, kits mains libres piéton,
    - les masques de réalité virtuelle,
    - les appareils photo connectés.

  Les *accessoires et connectiques achetés chez Orange* sont également couverts au titre du contrat **s'ils font l'objet du même *sinistre* que l'*appareil garanti*.**

*Pour connaître le détail des appareils garantis, veuillez-vous reporter à la notice

GARANTIES*

Ce qui est couvert :

En cas de : **Casse ou d'Oxydation**	- L'échange en point relais de l'*appareil garanti* par un *appareil de remplacement* ; - Si aucun *appareil de remplacement* n'est disponible, l'indemnisation dans la limite de la *valeur de remplacement*.
En cas de : **Vol (par agression, par effraction, par introduction clandestine, à la tire, à la sauvette)**	- La mise à disposition en point relais d'un *appareil de remplacement* ; - Si aucun *appareil de remplacement* n'est disponible, l'indemnisation dans la limite de la *valeur de remplacement* ; - Le remboursement de la *carte SIM/USIM*
En cas d'utilisation frauduleuse de la carte SIM	- Le remboursement du prix des communications ou connexions effectuées frauduleusement par un tiers dans les 48h suivant le vol.

L'intervention de l'assureur est limitée à :	- 2 *sinistres* par *année d'assurance* ; - 2 000 € TTC maximum par *année d'assurance* ; - 20 € TTC par *sinistre* au titre du remplacement de la *carte SIM/USIM*.

*Pour connaître la définition et le détail des garanties, veuillez-vous reporter à la notice

Ce qui n'est pas couvert (ou exclusions principales)* :

Toutes garanties confondues :
- Les *sinistres* dus à la faute intentionnelle ou dolosive de l'*assuré*,
- Les préjudices et conséquences financières ou non d'un échange dans un délai supérieur à 24h,
- La perte de l'*appareil garanti* et ses conséquences,
- La panne de l'*appareil garanti* et ses conséquences,
- Les sinistres pour lesquels l'*assuré* n'est pas en mesure de déclarer les circonstances du sinistre, justifiant l'état du produit,
- Les sinistres résultant d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute, d'un mouvement populaire, d'une insurrection ou d'une confiscation par les autorités,
- Les sinistres résultant d'un risque atomique.

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

*pour le détail des exclusions veuillez-vous reporter à la notice

LE COUT DE VOTRE ASSURANCE

Votre cotisation est payable d'avance toutes taxes comprises. Le paiement de la cotisation est mensuel, par prélèvement sur le même compte bancaire que celui sur lequel est prélevé votre abonnement Orange.

Le montant de votre cotisation est de 19,99€ TTC/mois, soit 239,88€/an.

L'« Assurance 24h multi-produits » est un contrat d'assurance collective de dommages n° 724 souscrit par ORANGE SA, Société Anonyme au capital de 10.640.226.396 € dont le siège social est situé 78 rue Olivier de Serres 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris, immatriculée à l'ORIAS sous le n°13 001 387, auprès de CARDIF - Assurances Risques Divers - S.A. au capital de 16 875 840 € - 308 896 547 RCS Paris - Siège social : 1 Boulevard Haussmann 75009 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09, par l'intermédiaire d'ORANGE COURTAGE, SA au capital de 38 125 €, dont le siège social est situé 78 rue Olivier de Serres 75015 Paris - 421.509.613 RCS Paris et immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07022697, en qualité de courtier d'assurance
La mise en œuvre des garanties « Assurance 24h multi-produits » est déléguée à la société KARAPASS COURTAGE, SARL au capital de 290 000 €, n° 384 681 904 RCS Versailles, siège social ZAC de la Croix Bonnet 20, avenue Georges Méliès 78390 Bois d'Arcy, immatriculée à l'ORIAS sous le n°10 055 055, en qualité de courtier gestionnaire.
Registre des intermédiaires d'assurance (www.orias.fr)

Assurance 24h multi-produits

Notice

« Assurance 24h multi-produits » est un contrat d'assurance collective de dommages n°724 souscrit par ORANGE SA, Société Anonyme au capital de 10.640.226.396 € dont le siège social est situé 78 rue Olivier de Serres 75015 Paris, immatriculé au RCS de Paris sous le n° 380 129 866, enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 13001387 en qualité de Mandataire d'intermédiaire d'assurance, ci-après dénommée ORANGE, auprès de CARDIF - Assurances Risques Divers - S.A. au capital de 16 875 840 € - 308 896 547 RCS Paris - Siège social : 1 Boulevard Haussmann 75009 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances, ci-après dénommée « l'Assureur » par l'intermédiaire d'ORANGE COURTAGE, SA au capital de 38 125€, dont le siège social est situé 78 rue Olivier de Serres 75015 Paris, immatriculé au RCS de Paris sous le n°421.509.613, enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 07022697 en qualité de Courtier d'Assurance ci-après dénommée ORANGE COURTAGE

« Assurance 24h multi-produits » est distribué par l'intermédiaire de ORANGE COURTAGE, Société de Courtage en assurances au capital de 38 125€, dont le siège social est situé 78 rue Olivier de Serres 75015 Paris, immatriculé au RCS de Paris sous le n°421.509.613 enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 07022697 en qualité de Courtier d'Assurance, et présenté par la société ORANGE SA, SA au capital de 10.640.226.396 € dont le siège social est situé 78 rue Olivier de Serres 75015 Paris - immatriculé au RCS de Paris sous le n° 380 129 866.

La mise en œuvre des garanties « Assurance 24h multi-produits » est déléguée à la société KARAPASS COURTAGE, SARL au capital de 290 000 €, n°384 681 904 RCS Versailles siège social ZAC de la Croix Bonnet 20, avenue Georges Méliès 78390 Bois d'Arcy , immatriculée à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n°10 055 055, en qualité de courtier Gestionnaire, ci-après dénommée KARAPASS ou le « Gestionnaire ».

Pour vous faciliter la lecture de cette notice :

- « vous » désigne l'*adhérent*
- « nous », l' « Assureur » et « CARDIF » désignent CARDIF-Assurances Risques Divers
- « Contrat » désigne le Contrat d'assurance collective de dommages n°724 « Assurance 24h multi-produits ».

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

Votre adhésion au Contrat « Assurance 24h multi-produits » est constituée par cette notice, le certificat d'adhésion ou le bulletin d'adhésion que vous avez signé et valant certificat d'adhésion.

1. LEXIQUE

Accessoires et connectiques fournis d'origine

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

Accessoires et connectiques achetés chez Orange

Tout accessoire connexe à l'*appareil garanti* : sacoches, étuis, coques, films protecteurs, chargeurs, batteries, alimentations, cordons, cartes mémoires.

Adhérent

Personne physique majeure (âgée de plus de 18 ans) titulaire d'une offre de téléphonie mobile Orange avec abonnement, et résidant en France, dans un état membre de l'Espace Economique Européen ou dans la principauté de Monaco.
L'*adhérent* est le bénéficiaire de l'assurance.

Année d'assurance

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

Appareil équivalent

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

Appareil garanti

- Tout téléphone mobile (sauf les téléphones satellites) ou toute tablette tactile avec carte SIM, acheté neuf, reconditionné, ou d'occasion, par l'*assuré*, auprès d'un professionnel, en France ou, tout *appareil de substitution* ou *de remplacement* fourni au titre du Contrat à condition que cet appareil :
  - **soit utilisé pour au moins un appel, ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la *carte SIM / USIM* de la ligne assurée, pendant la période de validité des garanties dans les 30 jours précédant et incluant la date de survenance du sinistre ;**
  - **n'ait subi aucune modification de ses caractéristiques d'origine hors SAV constructeur ou SAV Orange.**

  Les *accessoires et connectiques fournis d'origine* ou *accessoires et connectiques achetés chez Orange* sont également couverts au titre de ce Contrat **s'ils font l'objet du même *sinistre* que l'*appareil garanti*.**

- Ou tout autre produit acheté neuf chez Orange par *l'assuré*, pour une valeur supérieure à 50€ TTC, de moins de 3 ans avant la date de survenance du *sinistre*, et relevant de l'une des catégories suivantes :
  - les tablettes tactiles WiFi,
  - les PC portables,
  - les montres connectées,
  - les enceintes portables,
  - les casques audio, oreillettes, écouteurs, kits mains libres piéton,
  - les masques de réalité virtuelle,
  - les appareils photo connectés.

  Les *accessoires et connectiques achetés chez Orange* sont également couverts au titre de ce Contrat **s'ils font l'objet du même *sinistre* que l'*appareil garanti*.**

Appareil d'occasion

Appareil usagé en parfait état de marche, exempt de tout dommage et pouvant présenter des traces d'usure.

Appareil reconditionné

Appareil d'occasion remis, à neuf ou dans un état proche du neuf par un professionnel avec des pièces d'origine constructeur.

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

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

Assuré
L'*adhérent* et ou tout *membre du foyer* et ou toute personne physique utilisant l'*appareil garanti* avec son consentement.

Carte SIM / USIM
La carte délivrée par Orange à l'*adhérent*, au titre de son offre Orange avec abonnement exclusion faite des cartes multi-sim.

Casse
Destruction ou détérioration de l'*appareil garanti* nuisant à son bon fonctionnement, à condition de ne pas avoir pour origine un phénomène interne à l'*appareil garanti* et sous réserve des exclusions de garanties (figurant à l'article 5).

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

Délai de 24 heures
Du lundi au vendredi (hors jours fériés) : livraison le lendemain au plus tard à 13h pour les dossiers validés avant 17h. Les dossiers validés le vendredi après 17h seront livrés le mardi au plus tard à 13h00.
Pour la Corse et les autres îles de France métropolitaine le délai est de 72 heures du lundi au vendredi hors jours fériés.

Faute intentionnelle
Faute volontairement commise pour provoquer le *sinistre*.

Membre du foyer
Le conjoint de l'*adhérent*, son concubin ou son partenaire dans le cadre d'un PACS, et leurs descendants, **à condition qu'ils soient rattachés au foyer fiscal de l'*adhérent*.**

Oxydation
Corrosion par effet chimique des composants de l'*appareil garanti*, nuisant à son bon fonctionnement à condition de ne pas avoir pour origine un phénomène interne à l'*appareil garanti* et sous réserve des exclusions de garanties (figurant à l'article 5).

Sinistre
Événement susceptible de mettre en jeu les garanties du Contrat.

Tiers
Toute personne autre que l'*assuré*.

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

Valeur d'achat
Prix d'achat toutes taxes comprises (hors subvention opérateur et toutes remises déduites) de l'*appareil garanti*.

Valeur de remplacement
Valeur d'achat de l'*appareil garanti* au jour de survenance du *sinistre.* La *valeur de remplacement* ne pourra dépasser le prix d'achat TTC de l'*appareil garanti*, hors subvention opérateur et toutes remises déduites.

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

Vol à la sauvette
Vol de l'*appareil garanti* commis par un *tiers* en s'emparant sans violence de l'*appareil garanti* en présence de *l'assuré* lorsque l'*appareil garanti* est posé dans un rayon maximum de 2 mètres à distance de *l'assuré*.

Vol à la tire
Vol de l'*appareil garanti* commis par un *tiers* en prélevant sans violence l'*appareil garanti* de la poche d'un vêtement ou d'un sac porté par *l'assuré*.

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

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

Vol par introduction clandestine
Vol de l'*appareil garanti* commis par un *tiers* en s'introduisant, à l'insu de *l'assuré* et sans effraction, dans un local immobilier, un véhicule terrestre à moteur, une caravane, un bateau ou un aéronef, occupé par *l'assuré* ou par une personne autorisée par *l'adhérent* à s'y trouver au moment du *vol*, à condition que l'*appareil garanti* ne soit pas visible de l'extérieur.

Vol par agression
Vol de l'*appareil garanti* commis par un *tiers* en exerçant une violence physique ou une menace sur *l'assuré*.

2. L'OBJET DU CONTRAT

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

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

Votre Contrat ne couvre qu'un seul *appareil garanti* à la fois.

3. LA VIE DE VOTRE ADHESION ET SES MODALITES

Le Gestionnaire est votre interlocuteur pour la gestion de votre Contrat.
Les moyens de contact sont les suivants :
o par internet : depuis votre Espace Client Orange
o par téléphone : (appel non surtaxé) du lundi au samedi de 8H à 20H : 3900 (Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange).
o par voie postale : Orange- Service Clients Mobile 33 732 Bordeaux Cedex 9.

3.1 - Comment adhérer au Contrat?

La personne qui souhaite bénéficier des garanties accordées par l'« Assurance 24h multi-produits » peut adhérer au Contrat à tout moment, de 3 façons :

- En se rendant dans une boutique Orange : vous pouvez adhérer après avoir reçu le Document d'information sur le produit d'assurance, la Fiche d'information sur le prix et les garanties, et la présente notice d'information, en avoir pris connaissance et en avoir accepté les termes, et après avoir signé le contrat d''abonnement Orange ou son avenant portant la

mention de votre adhésion à l'« assurance 24h multi-produits » ;

- En appelant le Service Clients Orange (au numéro figurant sur sa facture) : soit vous acceptez l'offre d'assurance par téléphone, soit vous signez le bulletin d'adhésion à l'assurance qui vous est adressé, accompagné du Document d'information sur le produit d'assurance, de la Fiche d'information sur le prix et les garanties et de la présente notice d'information. Vous recevez ensuite un Certificat d'adhésion et un exemplaire du Document d'information sur le produit d'assurance, de la Fiche d'information sur le prix et les garanties et de la présente notice d'information ;
- En se connectant sur le site www.orange.fr : vous acceptez l'offre d'assurance en ligne après avoir pris connaissance du Document d'information sur le produit d'assurance, de la Fiche d'information sur le prix et les garanties et de la présente notice d'information, en avoir accepté les termes. Les données sous forme électronique conservées par Orange ou l'Assureur ou tout mandataire de son choix, notamment celles relatives au dernier clic de validation de la commande, valent signature par l'*adhérent*, lui sont opposables et peuvent être admises comme preuve de son identité et de son consentement à l'offre d'assurance et aux termes de la présente notice d'information.

3.2 - Quelle est la durée de votre adhésion ?

Votre adhésion est conclue, le jour de la signature des documents contractuels en point de vente Orange ou sur le site internet www.orange.fr ou le jour où vous donnez votre consentement par téléphone.

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

3.3 - Quand vos garanties prennent-elles effet ?

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

• Si l'adhésion au Contrat est souscrite en boutique Orange : l'adhésion prend effet le jour où vous signez votre adhésion à l'« Assurance 24h multi-produits » et votre contrat d'abonnement Orange ou son avenant.

• Si l'adhésion au Contrat est souscrite sur le site www.orange.fr l'adhésion prend effet à la date à laquelle vous donnez votre consentement pour l'adhésion à l'« Assurance 24h multi-produits ».
En cas de renonciation à l'assurance, l'Assureur vous reversera les sommes déjà perçues.

• Si l'adhésion au Contrat est souscrite en appelant le Service Clients Orange au numéro figurant sur la facture, l'adhésion prend effet :

- en cas de vente à distance par téléphone sans signature de la demande d'adhésion :
  - soit à l'expiration d'un délai de renonciation de 21 jours calendaires révolus. Ce délai court à compter de la date de réception de vos documents contractuels envoyés à la suite de l'appel téléphonique au cours duquel vous avez donné votre consentement. Ces documents sont considérés avoir été reçus 7 jours ouvrés après l'appel téléphonique ;
  - soit immédiatement, à la date de conclusion du Contrat si vous en faites la demande expresse. Pour cela, vous manifestez votre choix lors de l'appel téléphonique.
- en cas de vente à distance par téléphone avec signature de la demande d'adhésion :
  - soit à l'expiration d'un délai de renonciation de 21 jours calendaires révolus, courant à compter de la date de signature du bulletin d'adhésion ;
  - soit à la date de signature du bulletin d'adhésion si vous en faites la demande expresse. Pour cela vous manifestez votre choix en cochant la case correspondante sur le bulletin d'adhésion.

3.4 - Quand vos garanties prennent-elles fin ?

➢ Vous pouvez résilier dans les conditions suivantes :

- Conformément à *l'article L. 113-15-2 du Code des assurances*, après la première année d'adhésion, à tout moment via votre espace client Orange ou par lettre adressée à Orange à l'adresse suivante : Orange Service Clients Mobile 33 732 BORDEAUX Cedex 9.

L'adhésion prend alors fin à l'échéance mensuelle de votre abonnement Orange qui suit la demande de résiliation.

Cette résiliation se fait par :

- l'envoi de la lettre de résiliation à l'adresse suivante : Orange Service Clients Mobile 33732 BORDEAUX Cedex 9,

- l'Espace Client Orange.

Cette faculté de résiliation vous sera rappelée dans chaque avis d'échéance qui sera mis à votre disposition sur votre Espace Client Orange. Vous serez remboursé de la portion de la cotisation payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque n'est plus couru ;

➢ L'Assureur dispose de la faculté de résilier le Contrat en vous adressant une lettre recommandée 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 après *sinistre* (article R.113-10 du Code des assurances). Dans ce cas, la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai d'un (1) mois à dater de la notification. Dans ce délai, vous pouvez résilier les autres assurances que vous détenez auprès de l'Assureur ;

➢ Automatiquement à l'échéance mensuelle qui suit la date de résiliation de votre abonnement de téléphonie Orange.

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

Afin de permettre à tous les *adhérents*, personne physique ou morale, de bénéficier d'une faculté de renonciation simplifiée, l'Assureur permet à tous les *adhérents* de renoncer à leur adhésion, sans aucune justification, dans un délai de 21 jours calendaires suivant l'adhésion.
La renonciation peut être faite en adressant une lettre simple à Orange Service Clients Mobile 33732 BORDEAUX Cedex 9.
Cette lettre peut être rédigée sur le modèle suivant :
« Je soussigné(e), nom, prénom et adresse, souhaite renoncer à mon adhésion à l'« Assurance 24h multi-produits » et demande le remboursement de la cotisation éventuellement déjà prélevée par Orange sur mon compte bancaire.
Date et signature ».
Orange vous remboursera alors la cotisation éventuellement déjà prélevée dans un délai maximum de 30 jours suivant la date de la demande de renonciation faite par téléphone ou de la date de réception de la lettre de renonciation.
Les dispositions qui précèdent s'appliquent également si vous justifiez d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le Contrat et souhaitez renoncer à votre adhésion pour ce motif (article L 112-10 du Code des assurances).
Vous ne pouvez pas exercer votre droit à renonciation si vous avez expressément demandé l'exécution du Contrat pendant le

délai de renonciation, par exemple sous la forme d'une déclaration de *sinistre* dans les conditions prévues à l'article 6.

Rappel des dispositions légales :

En cas de démarchage (Article L.112-9 du Code des assurances) : "*Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.*"

Vous pouvez exercer votre faculté de renonciation en utilisant le modèle de lettre suivant : « Je soussigné(e) (M/Mme, NOM, Prénom, adresse) déclare renoncer à mon adhésion au Contrat « Assurance 24h multi-produits ».
Le (date) Signature de l'*adhérent* et en l'adressant au Gestionnaire.

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

4. LES GARANTIES ET LES PRESTATIONS DU CONTRAT

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

L'échange en point relais de l'*appareil garanti* par un *appareil de remplacement*

Si aucun *appareil de remplacement* n'est disponible, nous vous indemnisons par virement à hauteur de la *valeur de remplacement*.

Les *Accessoires achetés chez Orange* seront indemnisés.

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

La mise à disposition en point relais d'un *appareil de remplacement*.

Si aucun *appareil de remplacement* n'est disponible nous vous indemnisons par virement à hauteur de la *valeur de remplacement*.

Le remboursement de votre *carte SIM/USIM* dans la limite de 20 € TTC.

En cas d'*utilisation frauduleuse* de votre *appareil garanti,* nous remboursons également :

- le montant des communications ou des connexions effectuées frauduleusement par un *tiers* dans les 48h suivant le *vol.*

- les frais relatifs à la facture permettant de justifier les éventuelles communications et connexions frauduleuses.

Les *Accessoires achetés chez Orange* seront indemnisés.

4.3 - Quelle est la territorialité de vos garanties ?

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

4.4 - Quelles sont les limites de garanties ?

L'intervention de l'Assureur est limitée à :
- **2 *sinistres* par *année d'assurance***
- **2 000 € TTC maximum par année d'assurance**
- **20 € TTC maximum par *sinistre* au titre du remplacement de la *carte SIM/USIM*.**

Les *accessoires et connectiques* de l'*appareil garanti* sont couverts à hauteur de 100€ TTC maximum par sinistre par votre Contrat.

5. LES EXCLUSIONS DE GARANTIES

Le Contrat ne peut pas couvrir tout type de situation, c'est pourquoi, ne sont pas couverts, les éléments cités ci-dessous :

Lisez-les très attentivement.

Sont exclus :

- **Toutes garanties confondues :**
  - **Les sinistres dus à la faute intentionnelle ou dolosive de l'*assuré*,**
  - **Les préjudices et conséquences financières ou non d'un échange dans un délai supérieur à 24h,**
  - **La perte de l'*appareil garanti* et ses conséquences,**
  - **la panne de l'*appareil garanti* et ses conséquences,**
  - **Les sinistres pour lesquels l'*assuré* n'est pas en mesure de déclarer les circonstances du sinistre, justifiant l'état du produit,**
  - **Les sinistres résultant d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute, d'un mouvement populaire, d'une insurrection ou d'une confiscation par les autorités,**
  - **Les sinistres résultant d'un risque atomique.**
- **En outre, ne sont pas couverts pour les garanties casse ou oxydation :**
  - **Les sinistres pour lesquels vous ne pouvez pas fournir l'*appareil garanti*,**
  - **Les sinistres lorsque le numéro de série ou le numéro IMEI de l'*appareil garanti* est illisible,**
  - **Tout dommage causé aux parties extérieures de l'*appareil garanti* ne nuisant pas à son bon fonctionnement,**
  - **Tout *sinistre* tant que la géolocalisation n'est pas désactivée.**

6. COMMENT DECLARER VOTRE SINISTRE ?

Le Gestionnaire est votre interlocuteur pour la mise en œuvre des garanties.
Les moyens de contact sont les suivants :
- par internet : depuis votre Espace Client Orange
- par téléphone (appel non surtaxé) du lundi au samedi de 8H à 20H : 3900 (Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange).
- par voie postale : Orange- Service Clients Mobile Gestion de sinistre « Assurance 24h multi-produits » 33 732 Bordeaux Cedex 9.

Lors de la déclaration d'un *sinistre*, vous devrez obligatoirement communiquer :

- le numéro d'IMEI de l'*appareil garanti* s'il s'agit d'un téléphone mobile ou d'une tablette tactile avec carte SIM.
  Attention particulière si vous utilisez un terminal dual-SIM. Les mobiles dual SIM disposent de 2 slots, chacun pouvant accueillir une carte SIM/USIM, et disposant de son propre IMEI. En cas de sinistre, vous devrez indiquer l'IMEI correspondant au slot dans lequel vous avez installé la carte SIM/USIM de votre ligne assurée. Dans la majorité des cas, votre facture d'achat ne précise qu'un seul des 2 IMEIs de votre terminal. Il s'agit habituellement de celui associé au slot principal de votre terminal (parfois noté « slot 1 » sur l'appareil). Vous pouvez cependant retrouver les deux IMEIs de votre terminal dans les réglages de l'appareil. Pour une meilleure prise en charge de votre sinistre, par précaution et avant tout sinistre, nous vous invitons donc à relever dans les réglages de votre appareil, et à noter par exemple sur votre facture d'achat, les deux IMEIs de votre terminal, en notant bien celui que vous utilisez pour votre ligne Orange assurée ;
- le numéro de série de l'*appareil garanti* s'il s'agit d'une tablette tactile WiFi,
- Le numéro de série pour tout autre produit.

Afin de permettre au Gestionnaire de vérifier que le téléphone mobile ou la tablette tactile avec carte SIM au titre duquel vous déclarez le *sinistre* est bien l'*appareil garanti*, vous êtes considéré comme ayant donné votre accord exprès pour que le Gestionnaire puisse vérifier que cet appareil a bien été utilisé, pour au moins un appel ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la *carte SIM/USIM*, pendant la période de validité des garanties, dans les 30 jours précédents et incluant la date de survenance du *sinistre*.

6.1 - Que faire en cas de sinistre ?

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

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

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

IMPORTANT : Avant d'expédier l'*appareil garanti*, effectuez une copie de sauvegarde des fichiers, bases de données et logiciels contenus ou enregistrés dans l'*appareil garanti*. Il vous appartient de sauvegarder régulièrement vos données, vous êtes seul responsable en cas de perte de vos données. Vous devez également dé-géolocaliser votre terminal.
L'Assureur prend en charge les frais d'envoi depuis la France métropolitaine.

Ce qu'il ne faut pas faire :

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

Vous devez vous conformer aux instructions du Gestionnaire.

6.2 - Quelles pièces justificatives devez-vous transmettre ?

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

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

- Votre déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du *sinistre* ;
- La copie de votre pièce d'identité en cours de validité ;
- La copie de votre bulletin d'adhésion ou la copie de votre contrat d'abonnement Orange portant la mention de votre adhésion à l'« assurance 24h multi-produits » ;
- Votre facture d'achat attestant le paiement de l'*appareil garanti* ou l'attestation d'échange ;
- Une copie de votre livret de famille.

En cas de *casse* ou *oxydation* :

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

En cas de *vol* :

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

En cas d'*utilisation frauduleuse* :

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

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

Si vous utilisez volontairement des documents inexacts comme justificatifs, si vous utilisez des moyens frauduleux ou que vous effectuez des déclarations inexactes ou incomplètes, les garanties ne seront pas mises en œuvre.
L'Assureur se réserve le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.

6.3 - Quelles sont les modalités de prise en charge ?

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

***Sinistre* avéré**

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

***Sinistre* non avéré**

Si le diagnostic effectué révèle que le *sinistre* déclaré n'est pas avéré, une somme équivalente au prix de l'appareil de remplacement vous sera facturée, selon les modalités de l'article 7.2, ou par tout autre moyen.
L'*appareil de remplacement* demeure la propriété de l'Assureur tant que vous ne vous êtes pas acquitté de la dite somme. L'Assureur sera en mesure de réaliser, mettre en œuvre tout recours, toute poursuite qu'il estimera nécessaire à cette fin.

Propriété de l'Assureur

Si votre *appareil garanti* est échangé par un *appareil de remplacement*, ou si une indemnité vous est versée, l'*appareil garanti* devient la propriété de plein droit de l'Assureur (article L121-14 du Code des assurances).

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

L'*appareil garanti* volé est remplacé par un *appareil de remplacement.*
A défaut, le Gestionnaire vous versera une indemnité par virement, dans la limite de la *valeur de remplacement* et des limites mentionnées à l'article 4.4 de la présente notice.

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

Le Gestionnaire s'engage à échanger l'*appareil garanti*, par un *appareil de remplacement* dans les 24h à compter de l'acceptation de la prise en charge. Si le remplacement est impossible, une indemnisation vous sera versée par virement à partir de la date où il sera en possession de tous les éléments et pièces justificatives nécessaires.

Tout paiement devant être effectué par l'Assureur interviendra par crédit d'un compte bancaire ouvert au nom de l'*adhérent* dans un État membre de l'Union européenne ou partie à l'Espace Économique Européen et sera libellé en euros.

Par conséquent, l'Assureur pourra légitimement refuser de procéder à tout paiement par crédit d'un compte bancaire ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou libellé dans une devise autre que l'euro.

7. VOTRE COTISATION D'ASSURANCE

7.1 - Quel est le coût de votre assurance ?
Le montant de votre cotisation est de 19,99€ TTC/mois, soit 239,88€ TTC/an.

7.2 Comment payer votre cotisation ?

La cotisation, mentionnée sur le contrat d'abonnement Orange, son avenant ou sur le Certificat d'adhésion, est payée chaque mois, avec votre accord exprès, par prélèvement mensuel d'Orange sur le même compte bancaire que celui sur lequel est prélevé votre abonnement Orange. En cas de vente à distance, le premier prélèvement mensuel a lieu, avec votre accord exprès, avant l'échéance du délai de renonciation
Le règlement des cotisations ne peut intervenir qu'en euros par débit d'un compte bancaire ouvert au nom de l'*adhérent* dans un État membre de l'Union européenne ou partie à l'Espace Économique Européen ou dans la Principauté monégasque. Tout paiement provenant d'un compte ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou dans une devise autre que l'euro pourra être refusé par l'Assureur.

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

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

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

Vous serez informé du montant de la nouvelle cotisation deux (2) mois avant l'échéance annuelle de votre adhésion.
Dans le mois suivant la réception de votre avis d'échéance, vous pourrez refuser cette modification en résiliant votre adhésion par lettre simple. A défaut, vous serez réputé l'accepter.

8. INFORMATIONS GENERALES

8.1 - Qui contacter en cas de réclamation ?

Niveaux de traitement	Contacts	Coordonnées
1er niveau	Vous pouvez adresser toute réclamation concernant l'assurance au Gestionnaire à l'adresse ci-contre :	Par courrier électronique depuis votre espace client Orange Par courrier à : [Orange Service Client Mobile 33 732 BORDEAUX Cedex 9]
2ème niveau	En cas de désaccord sur la réponse donnée, vous pouvez contacter CARDIF à l'adresse ci-contre :	CARDIF-Assurances Risques Divers Service Qualité Réclamations Prévoyance – SH123 8, rue du Port 92728 Nanterre Cedex
Le Gestionnaire et l'Assureur s'engagent à accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai. La réponse à votre réclamation sera apportée dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 2 mois de sa réception. Le cas échéant, si des circonstances particulières justifient d'un délai de traitement plus long, vous en serez dûment informé.		
3ème niveau	En cas de désaccord sur la réponse donnée et si toutes les voies de recours internes ont été épuisées, l'assuré ou ses ayants droit peut (peuvent) solliciter l'avis du Médiateur de l'Assurance, personne extérieure et indépendante de CARDIF, sans préjudice pour l'assuré ou ses ayants droit d'exercer une action en justice. La procédure est écrite, gratuite et confidentielle. La Charte de la Médiation et les conditions d'accès à ce médiateur sont disponibles sur le site internet ou sur simple demande à l'adresse des bureaux de l'Assureur. La saisine du Médiateur se fait à l'adresse ci-contre :	Par courrier à : La Médiation de l'Assurance TSA 50 110 75441 PARIS cedex 09 Par voie électronique, *en complétant le formulaire de saisine sur le site internet de la Médiation de l'Assurance* : http://www.mediation-assurance.org

Les dispositions ci-dessus relatives au processus de réclamation s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales que vous pouvez à tout instant exercer.

8.2 - Rappel des dispositions légales

Non-paiement des cotisations :
À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours ouvrés qui suivent son échéance, une lettre recommandée est adressée à

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

Fausse déclaration :
Article L.113-8 du Code des assurances : *« Indépendamment des causes ordinaires de nullité, et sous réserve des dispositions de l'article L. 132-26, le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le sinistre.*
Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.
Les dispositions du second alinéa du présent article ne sont pas applicables aux assurances sur la vie. »

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

8.3 - Prescription

Conformément à l'article L.114-1 du Code des assurances :
« Toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.
Toutefois, ce délai ne court :
1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.
Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.
La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.
Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré ».
Conformément à l'article L.192-1 du Code des assurances *:*
« si l'adhérent a sa résidence principale dans les départements du Bas-Rhin, Haut-Rhin et Moselle, le délai prévu à l'article L.114-1, alinéa 1er, est porté à 5 ans en matière d'assurance vie ».

Conformément aux dispositions de l'article L.114-2 du Code des assurances :
« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».
Conformément aux dispositions des articles 2240 à 2244 du Code civil :
- *« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription » ;*
- *« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription (…) » ;*
- *« Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulée par l'effet d'un vice de procédure. » ;*
- *« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance » et cette interruption « est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. » ;*
- *« Le délai de prescription (…) est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ».*

Conformément aux dispositions de l'article L.114-3 du Code des assurances :
« par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci ».

Conformément aux dispositions des articles 2233 à 2239 du Code civil :
- *« La prescription ne court pas : à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ; à l'égard d'une action en garantie, jusqu'à ce que l'éviction ait lieu ; à l'égard d'une créance à terme, jusqu'à ce que ce terme soit arrivé ;*
- *La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure ;*
- *Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pension alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts ;*
- *Elle ne court pas ou est suspendue entre époux, ainsi qu'entre partenaires liés par un pacte civil de solidarité ;*
- *Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession ;*
- *La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative ;*

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

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

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

8.4 - Droit et langue applicables

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

8.5 - Fausse déclaration

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

8.6 - Pluralité d'assurances

Conformément aux dispositions de l'article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L.121-1 du Code des assurances. L'*adhérent* doit au moment de la conclusion du Contrat, déclarer les autres assurances couvrant le même risque, dont il bénéficie.

8.7 - Subrogation

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

8.8 - Informatique et Libertés

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c. Pour la poursuite d'un intérêt légitime

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

- La preuve du paiement de la prime ou cotisation d'assurance ;
- La prévention de la fraude ;
- La gestion des systèmes d'information, comprenant la gestion des infrastructures (ex: plateforme partagée), ainsi que la continuité des opérations et la sécurité informatique ;
- L'établissement de modèles statistiques individuels, basés sur l'analyse du nombre et de la fréquence des sinistres pour l'Assureur, par exemple dans le but d'aider à définir le score de risque d'assurance de l'*adhérent* ;
- L'établissement de statistiques agrégées, de tests et de modèles pour la recherche et le développement, dans le but d'améliorer la gestion des risques ou dans le but d'améliorer les produits et services existants ou d'en créer de nouveaux ;
- Le lancement de campagnes de prévention, par exemple en créant des alertes liées à la survenance de catastrophes naturelles ou d'intempéries, en cas de ralentissement sur les routes, verglas… ;
- La sensibilisation du personnel de l'Assureur par l'enregistrement des appels émis et reçus par ses centres d'appel ;
- La personnalisation des offres de l'Assureur pour l'*adhérent* à travers l'amélioration de la qualité de ses contrats d'assurance, ou la communication concernant ses contrats d'assurance en fonction de la situation de l'*adhérent* et de son profil.

  Cela peut être accompli par :
  - La segmentation des prospects et clients de l'Assureur ;
  - L'analyse des habitudes et préférences de l'*adhérent* dans l'utilisation des différents canaux de communication que l'Assureur met à sa disposition (mails ou messages, visite des sites internet de l'Assureur, etc.) ;
  - L'association des données relatives aux contrats que l'*adhérent* a déjà souscrits ou pour lesquels il a

effectué un devis, avec d'autres données que l'Assureur possède sur lui (ex: l'Assureur peut identifier que l'*adhérent* a des enfants mais qu'il ne dispose pas encore de protection assurance familiale).
- L'organisation de jeux concours, loteries et campagnes promotionnelles.

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

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

Pour exercer l'un des droits listés ci-dessus, l'*adhérent* doit adresser un courrier ou mail à l'adresse suivante :
BNP PARIBAS CARDIF - DPO
8, rue du Port, 92728 Nanterre Cedex-France, ou
group_assurance_data_protection_office@bnpparibas.com.

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

Si l'*adhérent* souhaite avoir plus d'informations sur le traitement de ses données à caractère personnel réalisé par l'Assureur, il peut consulter la Notice « *protection des données* » disponible directement à l'adresse suivante : www.cardif.fr/notice-protection-des-donnees
Cette Notice contient l'ensemble des informations relatives aux traitements des données à caractère personnel que l'Assureur, en tant que responsable du traitement, doit fournir à l'*adhérent*, en ce compris les catégories de données à caractère personnel traitées, leur durée de conservation ainsi que les destinataires éventuels des données à caractère personnel.

Si l'*adhérent* souhaite avoir plus d'informations sur le traitement de ses données à caractère personnel réalisé par l'Assureur, il peut consulter la Notice « *protection des données* » disponible directement à l'adresse suivante : www.cardif.fr/data-protection-notice.
Cette Notice contient l'ensemble des informations relatives aux traitements des données à caractère personnel que l'Assureur, en tant que responsable du traitement, doit fournir à l'*adhérent*, en ce compris les catégories de données à caractère personnel traitées, leur durée de conservation ainsi que les destinataires éventuels des données à caractère personnel.

8.9 - Convention de Preuve

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

a. Utilisation du Code d'accès

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

La saisie du Code d'accès vaut authentification.

b. Système de double-clic

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

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

c. Preuve des opérations réalisées sur le Site

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

Les courriers électroniques adressés à l'*adhérent* par l'Assureur ou son Courtier, ainsi que les éventuels documents « PDF » joints ont force probante entre les Parties.

8.10 - Contrôle de l'entreprise d'assurance

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