



# Assurance Mobile

VOL, DOMMAGE, OXYDATION

we love technology : on aime tous la technologie



# Assurance Téléphone mobile



Document d'information sur le produit d'assurance  
Compagnie : AIG EUROPE SA – Entreprise d'assurance immatriculée au Luxembourg  
(RCS n° B 218806) – R.C.S. Nanterre 838 136 463  
Produit : Assurance Mobile Bouygues Telecom

**Ce document d'information n'est pas un document précontractuel. Il présente un résumé des principales garanties et exclusions du contrat. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.**

## De quel type d'assurance s'agit-il ?

Ce produit est un contrat d'assurance collective de dommage qui couvre la réparation ou le remplacement d'un téléphone mobile ou d'une tablette tactile, en cas de dommage, de vol ou d'oxydation de cet appareil.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

#### LES GARANTIES DU CONTRAT

✓ Réparation ou remplacement de l'appareil en cas de dommage ou oxydation par :

- Accident
- Maladresse
- Négligence

✓ Remplacement de l'appareil en cas de vol :

- à la sauvette
- à la tire
- avec agression
- avec effraction
- par introduction clandestine

✓ Remboursement des communications et connexions frauduleuses en cas de vol garanti.

✓ Remboursement des frais de mise à disposition et de livraison d'une nouvelle carte SIM ou USIM en cas de vol garanti.

✓ Remplacement des accessoires et connectiques en cas de dommage, d'oxydation ou de vol garanti.

#### LES PLAFONDS DES GARANTIES PAR SINISTRE SONT :

- Pour les garanties dommage, oxydation et vol : la valeur de remplacement du téléphone ou de la tablette tactile.
- Pour la garantie carte SIM ou USIM : 25 euros TTC.
- Pour la garantie accessoires et connectique : 80 euros TTC.



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

-  Le téléphone ou tablette tactile qui n'est pas acheté auprès de Bouygues Telecom.
-  Les téléphones satellitaires.
-  La perte de l'appareil.
-  Les pertes de données.



### Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

#### PRINCIPALES EXCLUSIONS :

-  La faute intentionnelle.
-  La panne, l'usure ou l'encrassement.
-  Les rayures, écaillures ou égratignures.
-  Le téléphone ayant subi une ou plusieurs modifications de ses caractéristiques d'origine.
-  Le manque de précaution.
-  Le vol à la sauvette de l'appareil lorsque l'appareil est posé à plus de 2 mètres de l'assuré.
-  Le préjudice résultant de l'utilisation frauduleuse de la carte SIM ou USIM en cas de vol non garanti.

#### PRINCIPALES RESTRICTIONS :

-  L'adhésion au contrat doit être effectuée dans les 5 jours à compter de la date d'achat de l'appareil.



### Où suis-je couvert ?

- ✓ Monde entier
- ✓ Le diagnostic, la réparation, le remplacement et l'indemnisation sont exclusivement effectués en France métropolitaine.



### Quelles sont mes obligations ?

**Sous peine de nullité, de non garantie ou de résiliation du contrat d'assurance, vous devez :**

A l'adhésion au contrat :

- Régler la cotisation dont le montant est indiqué dans le bulletin d'adhésion, sur le site internet ou par téléphone selon le mode d'adhésion au contrat.

En cas de sinistre :

- Déclarer tout sinistre dans les conditions et délais impartis par le contrat en détaillant les circonstances dans lesquelles le sinistre est intervenu,
- En cas de vol, déposer plainte auprès des autorités compétentes et fournir l'original de ce dépôt de plainte.

**Toute fausse déclaration sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tout droit à garantie.**



### Quand et comment effectuer les paiements ?

Les cotisations sont payables mensuellement. Les paiements peuvent être effectués par prélèvement automatique ou en espèces.



### Quand commence la couverture quand prend-elle fin ?

Les garanties prennent effet à la date indiquée au contrat.

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



### Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation peut être demandée, sans frais ni pénalité, par lettre simple, par courriel, par fax, par téléphone ou sur le site internet, aux adresses et numéros indiqués au contrat :

- ✓ A la 1ère échéance annuelle.
- ✓ A tout moment à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première adhésion au contrat.
- ✓ En cas de disparition ou de destruction totale de l'appareil non garanties par le contrat.

L'adhérent a par ailleurs la possibilité de renoncer à son adhésion par courrier pendant un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de son adhésion, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

# Assurance Mobile

VOL, DOMMAGE, OXYDATION

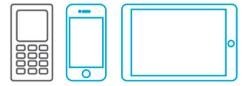
## Tarifs et couvertures

Appareil gamme 1	Appareil gamme 2	Appareil gamme 3	Appareil gamme 4
3 €99 /mois	6 €99 /mois	9 €99 /mois	14 €99 /mois
✓ Vol	✓ Dommage	✓ Oxydation	
 <b>Panne et perte non garanties</b> <b>Manque de précaution non garanti</b>			
<b>Vol :</b> appareil remplacé, les communications frauduleuses vous sont remboursées			
<b>Dommage/Oxydation :</b> au choix, appareil réparé ou remplacé Nouvel appareil livré chez vous ou en point relais Aucune franchise en cas de sinistre			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Souscription possible dans les 5 jours d'achat de l'appareil</li><li>• Renonciation possible au contrat sous 14 jours (par courrier)</li><li>• Résiliation possible à tout moment à l'issue de la 1<sup>re</sup> année (sur le site internet, par e-mail, téléphone, courrier)</li></ul>			

Le montant de la cotisation est défini en fonction de la gamme du Produit assuré. Chaque gamme est déterminée en fonction de la marque, du modèle et du prix.

La description exhaustive de cette assurance figure dans la notice d'information ci-jointe. Nous vous invitons à bien prendre connaissance des conditions avant de souscrire.

Assurance mobile est un contrat d'assurance collective à adhésions facultatives n°2.500.274 souscrit  
\* par BOUYGUES TELECOM, Société Anonyme au capital de 712 588 399,56 euros dont le siège social est situé 37-39 rue Boissière – 75116 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 397 480 930, en qualité de Souscripteur,  
\* auprès d'AIG EUROPE SA, compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, <http://www.aig.lu/>.  
AIG Europe SA est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, caa0d caa.lu, <http://www.caa.lu/>, Succursale pour la France Tour CB21 - 16 place de l'Iris 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, <https://acpr.banque-france.fr/>.



Téléphone - Smartphone - Tablette

## Fiche d'information et de conseil préalables à l'adhésion

### Vol

- à la sauvette
- à la tire
- par agression
- par effraction
- par introduction clandestine
- autres cas de vol

---

- Remplacement
- Remplacement des accessoires
- Remplacement SIM

### Dommage

- accidentel
- par maladresse
- par négligence sauf manque de précaution 

---

Au choix<sup>(\*)</sup>,

- Réparation

ou

- Remplacement

<sup>(\*)</sup> en fonction de la politique de chaque constructeur

### Oxydation

- accidentelle
- par maladresse
- par négligence sauf manque de précaution 

---

Au choix<sup>(\*)</sup>,

- Réparation

ou

- Remplacement

<sup>(\*)</sup> en fonction de la politique de chaque constructeur

### Utilisation frauduleuse

EN CAS DE VOL :

- à la sauvette
- à la tire
- par agression
- par effraction
- par introduction clandestine
- autres cas de vol

---

Remboursement des frais

Les terminaux de remplacement sont des terminaux reconditionnés (en priorité) ou neufs.

\* commercialisé par l'intermédiaire de BOUYGUES TELECOM, société de courtage immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 10 056 268 ( www.orias.fr ), et les distributeurs de Bouygues Telecom régulièrement habilités à distribuer les assurances par Bouygues Telecom, en qualité d'intermédiaires d'assurance à titre accessoire, dont les mentions et coordonnées légales sont indiquées sur le Bulletin ou le Certificat d'adhésion. Bouygues Telecom perçoit, à titre de rémunération, une commission de distribution de la part de l'Assureur sur tout contrat d'assurance vendu, sous la forme d'un pourcentage de la prime totale ; et gère par SPB, SAS de courtage d'assurances au capital de 1 000 000 euros, ayant son siège social sis 71 Quai de Colbert, 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du HAVRE sous le numéro 305 109 779 et à l'ORIAS sous le numéro 07002642 ( www.orias.fr ), en qualité de Courtier gestionnaire mandaté par l'Assureur. SPB, BOUYGUES TELECOM et ses distributeurs habilités sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. Les distributeurs de BOUYGUES TELECOM régulièrement habilités ne sont pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance. Ils communiqueront à la demande de l'Adhérent, le nom des entreprises d'assurance avec lesquelles ils travaillent.

# Notice d'information

Notice d'information - ci-après dénommée la « Notice » - du contrat d'assurance collective de dommage à adhésions facultatives n° 2.500.274 ci-après dénommé le « Contrat » souscrit :

- par **BOUYGUES TELECOM**, Société Anonyme au capital de 712 588 399,56 euros dont le siège social est situé 37-39 rue Boissière - 75116 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 397 480 930, en qualité de Souscripteur, (ci-après dénommée « BOUYGUES TELECOM ») ;
- auprès d'**AIG EUROPE SA**, compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, <http://www.aig.lu/>. AIG Europe SA est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), <http://www.caa.lu/>, Succursale pour la France Tour CB21 - 16 place de l'Iris 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463. (ci-après dénommée « l'Assureur »). La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. <https://acpr.banque-france.fr/>.
- commercialisé par l'intermédiaire de **BOUYGUES TELECOM, société de courtage immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 10 055 268 (www.orias.fr), et les distributeurs de BOUYGUES TELECOM** régulièrement habilités à distribuer les assurances par BOUYGUES TELECOM, dont les mentions et coordonnées légales sont indiquées sur le Bulletin d'adhésion. Bouygues Telecom perçoit, à titre de rémunération, une commission de distribution de la part de l'Assureur sur tout contrat d'assurance vendu, sous la forme d'un pourcentage de la prime totale ;
- et géré par **SPB, SAS de courtage d'assurances** au capital de 1 000 000 euros, ayant son siège social sis 71 Quai de Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du HAVRE sous le numéro 305 109 779 et à l'ORIAS sous le numéro 07002642 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), en qualité de Courtier gestionnaire mandaté par l'Assureur, (ci-après dénommée « SPB »).

**SPB, BOUYGUES TELECOM et ses distributeurs habilités** sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 4 place de Budapest, CS 92459, - 75436 Paris Cedex 09.

Les distributeurs de **BOUYGUES TELECOM** régulièrement habilités ne sont pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance. Ils communiqueront à la demande de l'Adhérent, le nom des entreprises d'assurance avec lesquelles ils travaillent.

**SPB est mandatée par l'Assureur pour gérer le Contrat, tant en ce qui concerne l'adhésion que pour la mise en œuvre des garanties.**

**Les moyens de contacter SPB sont les suivants :**

- par voie postale : **SPB - Assurance Mobile - Bouygues Telecom**  
**CS 90000**  
**76095 Le Havre Cedex**
- par mail : **spb-bouyguetelecom@spb.eu**
- sur le site **<https://bouyguetelecom.spb.eu>**
- par téléphone : **0 970 820 306<sup>(1)</sup>** ou depuis l'étranger : **+33.970 820 306**
- par télécopie : **0 820 901 560**

(1) Ligne accessible du lundi au samedi (hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdiction légale ou réglementaire) de 8h00 à 20h00 ; numéro non surtaxé.

## 1. Définitions

### • **Accessoires et connectique assurés :**

Les accessoires et la connectique fournis d'origine par le constructeur lors de l'achat du Produit assuré et objets du même Sinistre que le Produit assuré ou devenus incompatibles avec le Produit de remplacement.

### • **Accident :**

Tout événement soudain, imprévu et extérieur au Produit assuré ou à l'Assuré constituant la cause du Dommage.

### • **Adhérent :**

Le Client Particulier ou le Client Professionnel, désigné sur le Bulletin d'adhésion ou le Certificat d'adhésion, dont l'adhésion est en cours de validité, et propriétaire du Produit assuré à la date du Sinistre.

### • **Assuré :**

L'Adhérent ou l'utilisateur du Produit assuré avec le consentement de l'Adhérent.

### • **Bulletin d'adhésion :**

Document remis à l'Adhérent en confirmation de son adhésion effectuée auprès d'un distributeur de BOUYGUES TELECOM.

### • **Carte SIM ou USIM :**

La carte utilisée pour le fonctionnement du Produit assuré.

### • **Centre de réparation :**

Réseau national de techniciens expérimentés et agréés par les constructeurs pour le diagnostic et la réparation des Produits assurés.

- **Certificat d'adhésion** :

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

- **Client Particulier** :

Toute personne physique résidant en France métropolitaine ayant acheté un Produit assuré à des fins personnelles, avec ou sans offre de communication grand public Bouygues Telecom, auprès des distributeurs de BOUYGUES TELECOM dûment habilités.

- **Client Professionnel** :

Toute personne identifiée avec un numéro de SIREN, ayant son siège social en France métropolitaine, et ayant acheté un Produit assuré, avec ou sans offre de communication grand public Bouygues Telecom ou une offre dédiée Pro Bouygues Telecom, auprès des distributeurs de BOUYGUES TELECOM dûment habilités.

- **Dommage** :

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

- **Iso-fonctionnel** :

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

- **Maladresse** :

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

- **Manque de précaution** :

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

- **Négligence** :

Faute non intentionnelle résultant d'un manque d'attention, de vigilance ou de soin de la part de l'Assuré à l'égard du Produit assuré.

- **Oxydation** :

Toute corrosion par effet chimique des composants du Produit assuré et nuisant à son bon fonctionnement et résultant d'un Accident, d'une Maladresse ou d'une Négligence.

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

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

- **Produit assuré** :

Tout terminal mobile - à l'exclusion des téléphones satellitaires - ou tablette tactile désigné(e) sur le Bulletin d'adhésion ou le Certificat d'adhésion et acheté par l'Adhérent auprès des distributeurs de BOUYGUES TELECOM dûment habilités, ou le Produit de

remplacement, ou le Produit de substitution.

- **Produit de remplacement :**

Par ordre de priorité,

- 1) un Produit reconditionné de modèle identique au Produit assuré (même marque, même modèle, même O.S. - système d'exploitation mobile, même capacité), ou
- 2) un Produit reconditionné Iso-fonctionnel, ou
- 3) un produit neuf de modèle identique au Produit assuré (même marque, même modèle, même O.S. - système d'exploitation mobile, même capacité), ou
- 4) un produit neuf Iso-fonctionnel.
- 5) en cas d'indisponibilité des 4 produits de remplacement précédents, une indemnité financière correspondant à la Valeur de remplacement du Produit assuré.

- **Produit de substitution :**

Tout terminal mobile ou tablette tactile fourni à l'Adhérent dans le cadre des garanties contractuelles du constructeur, et qui se substitue au Produit assuré d'origine, pendant la Période de validité de l'adhésion.

- **Produit reconditionné :**

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

- **Produit irréparable :**

Tout Produit assuré ayant subi un Sinistre et : dont le coût de réparation est estimé supérieur à la Valeur de remplacement, ou dont l'état d'endommagement est tel que la réparation est considérée techniquement impossible, ou dont le constructeur décide le remplacement à sa seule discrétion.

- **Sinistre :**

Événement susceptible de mettre en œuvre l'une ou l'autre des garanties prévues par le Contrat.

- **Tiers :**

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

- **Valeur de remplacement :**

Valeur d'achat toutes taxes comprises à la date du Sinistre d'un Produit de remplacement sans pouvoir excéder le prix d'achat toutes taxes comprises, hors subvention opérateur et remises, du Produit assuré, à sa date d'achat.

- **Vol** :

Soustraction frauduleuse du Produit assuré par un Tiers. La notion de « Vol » recouvre dans le présent Contrat, le Vol à la sauvette, le Vol à la tire, le Vol avec agression, le Vol avec effraction et le Vol par introduction clandestine.

- **Vol à la sauvette** :

Vol réalisé en s'emparant, sans violence, du Produit assuré en présence de l'Assuré, lorsque le Produit assuré est posé dans un rayon maximum de 2 mètres de l'Assuré.

- **Vol à la tire** :

Vol réalisé en prélevant sans violence le Produit assuré de la poche d'un vêtement ou d'un sac porté par l'Assuré.

- **Vol avec agression** :

Vol réalisé en exerçant une violence physique ou une menace sur l'Assuré.

- **Vol avec effraction** :

Vol réalisé 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 le Produit assuré ne soit pas visible de l'extérieur.

- **Vol par introduction clandestine** :

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

## 2. Modalités d'adhésion au contrat

- **Qui peut adhérer au Contrat** ?

Le Client Particulier ou le Client Professionnel.

- **Comment adhérer au Contrat** ?

Le Client Particulier ou le Client Professionnel qui souhaite bénéficier des garanties peut adhérer au Contrat **dans les 5 jours calendaires** à compter de la date d'achat du Produit assuré et ce, de 2 façons :

- en se rendant auprès d'un distributeur de Bouygues Telecom,
- en se connectant sur le site Internet Bouygues Telecom

L'adhésion s'effectue à travers le Certificat d'Adhésion ou le Bulletin d'adhésion dûment complété par l'Adhérent dont un exemplaire lui est remis.

Les données sous forme électronique conservées par l'Assureur ou tout mandataire de son choix valent signature par l'Adhérent, lui sont opposables et peuvent être admises comme preuve de son identité et de son consentement à l'offre d'assurance et aux termes de la présente Notice.

#### • **Renonciation à l'adhésion :**

En application de l'article L112-2-1 du Code des assurances, lorsque le Contrat a été souscrit via un système de vente à distance (Internet ou téléphone) par l'Adhérent Client Particulier, ce dernier bénéficie, pour renoncer à son adhésion, d'un délai de 14 jours à compter de la date d'effet de l'adhésion sans avoir à justifier de motif.

Afin de permettre à tous les Adhérents, qu'ils soient Clients Particuliers ou Clients Professionnels, de bénéficier d'une faculté de renonciation identique et simplifiée, l'Assureur permet à tous les Adhérents, de renoncer à leur adhésion, sans aucune justification, dans un délai de 14 jours calendaires suivant la signature du Bulletin d'adhésion ou la réception du Certificat d'adhésion.

Dans tous les cas, l'Adhérent souhaitant renoncer à son adhésion devra contacter SPB par téléphone ou par courrier.

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

SPB remboursera alors à l'Adhérent 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.

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

## **Information de l'adhérent pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L112-10 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 ce 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.

**Avec BOUYGUES TELECOM et pour vous simplifier la vie, vous pouvez renoncer par téléphone ou par courrier pendant 14 jours à compter de la date de conclusion de votre contrat sans aucune justification à donner, dès lors que vous n'avez pas déclaré de sinistre.**

## 3. Objet et plafond des garanties

### 3.1 Garantie dommage ou oxydation

En cas de Dommage subi par le Produit assuré ou en cas d'Oxydation, l'Assuré peut choisir de faire remplacer son Produit assuré endommagé par un Produit de remplacement, ou de le faire réparer. Cependant certains constructeurs imposant à leur seule discrétion la réparation ou le remplacement des produits, l'Assuré sera averti au moment de sa déclaration de Sinistre s'il peut ou non bénéficier de ce choix en fonction de la politique du constructeur applicable à la date de déclaration de Sinistre.

Si le Produit assuré est considéré par le Centre de réparation comme un Produit irréparable, le Produit assuré endommagé sera en tout état de cause remplacé par un Produit de remplacement.

### 3.2 Garantie vol

En cas de Vol, l'Assureur remplace le Produit assuré par un Produit de remplacement.

### 3.3 Garantie utilisation frauduleuse

En cas de Vol, l'Assureur rembourse également à l'Assuré :

- le prix des communications ou des connexions effectuées frauduleusement par un Tiers dans les 48 heures suivant le moment où l'Assuré a eu connaissance du Vol ou le montant de la dernière recharge dans le cadre d'une offre de communication prépayée, et
- le cas échéant, les frais afférents à la production de la facture détaillée justifiant les communications ou les connexions frauduleuses.

### 3.4 Garantie carte SIM ou USIM

En cas de Vol, l'Assureur rembourse à l'Assuré les frais facturés par son opérateur téléphonique pour la mise à disposition ou la livraison d'une nouvelle Carte SIM ou USIM.

### 3.5 Garantie accessoires et connectique assurés

En cas de Dommage ou d'Oxydation du Produit assuré affectant les Accessoires et connectique assurés ou en cas de Vol de ces derniers avec le Produit assuré, l'Assureur remplace les Accessoires et connectique assurés par des produits d'origine constructeur ou compatibles.

En cas d'incompatibilité avec le Produit de remplacement, l'Assureur remplace les Accessoires et connectique assurés par des produits d'origine constructeur ou compatibles.

### 3.6 Plafond des garanties

Le plafond des garanties « dommage ou oxydation » et « vol » est égal à la Valeur de remplacement par Sinistre.

Le plafond de la garantie « carte SIM ou USIM » est de 25 euros TTC par Sinistre.

Le plafond de la garantie « Accessoires et connectique assurés » est de 80 euros TTC par Sinistre.

### 3.7 Mises en garde spécifiques

Il est rappelé à l'Assuré que :

- le Contrat n'a pas vocation à couvrir la perte du Produit assuré, y compris par suite d'un évènement de force majeure ;
- les garanties du Contrat n'ont pas, non plus, vocation à couvrir la perte des données. En conséquence, l'Assuré doit prendre les mesures nécessaires à la sauvegarde de l'ensemble des données enregistrées sur le Produit assuré préalablement à son envoi à SPB dans le cadre de la garantie « dommage ou oxydation ».

## 4. Exclusions des garanties

### 4.1 Exclusions communes à toutes les garanties

- La faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, ou de toute personne autre qu'un Tiers.
- Sont toujours exclus du bénéfice des garanties contractuelles tout Assuré figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes, tout Assuré membre d'organisation terroriste, trafiquant de stupéfiants, impliqué en tant que fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.

### 4.2 Exclusions spécifiques à la garantie dommage ou oxydation

- Les Dommmages ou Oxydation résultant d'un Manque de précaution de la part de l'Assuré ou de toute autre personne qu'un Tiers.
- La panne, l'usure ou l'encrassement du Produit assuré ou des Accessoires et connectique assurés.
- Les Dommmages 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.
- Les Dommmages liés à la sécheresse, à la présence de poussières ou à un excès de température.

- Les rayures, écaillures ou égratignures.
- Tout terminal mobile ayant subi une ou plusieurs modifications de ses caractéristiques d'origine, hors SAV constructeur, hors SAV Bouygues Telecom et hors garantie de l'assurance.

### 4.3 Exclusion spécifique à la garantie vol

- Le Vol à la sauvette lorsque le Produit assuré est posé à plus de 2 mètres de l'Assuré.

### 4.4 Exclusion spécifique à la garantie utilisation frauduleuse

- Le préjudice résultant de l'utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou USIM commise à la suite d'un vol non garanti du Produit assuré.

## 5. Date d'effet et durée de l'adhésion et des garanties

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

L'adhésion est effective et les garanties prennent effet le jour de la signature par l'Adhérent du Bulletin d'adhésion ou de la réception par ce dernier du Certificat d'adhésion sous réserve du paiement de la cotisation.

### 5.2 Durée de l'adhésion et des garanties

À compter de sa date d'effet, l'adhésion est valable pour une période initiale d'1 an à laquelle s'ajoute éventuellement le délai de livraison du Produit assuré.

Au terme de cette période initiale, l'adhésion est reconduite par tacite reconduction pour des périodes successives d'1 an sauf résiliation avant son échéance normale dans les cas énumérés à l'Article 10.

### 5.3 Garantie en cas de changement du Produit assuré

En cas de changement du Produit assuré par un Produit de remplacement, sauf en cas d'indemnisation financière ou un Produit de substitution, celui-ci est garanti dans les mêmes conditions, limites, plafond et exclusions que le Produit assuré d'origine, et ce, pour la durée de validité de l'adhésion restant à courir, et sous réserve des dispositions du paragraphe « Modification de l'adhésion » de l'Article 10.

## 6. Déclaration de sinistre

Dès qu'il a connaissance d'un Sinistre et au plus tard dans les 5 jours ouvrés, l'Assuré doit effectuer auprès de SPB une déclaration circonstanciée du Sinistre par télé déclaration, téléphone ou mail. Ce délai de déclaration est ramené à 2 jours en cas de Vol.

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

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

L'Assuré devra par ailleurs :

### • En cas de Vol du Produit assuré :

- Contacter sans délai l'opérateur téléphonique afin de mettre en opposition la Carte SIM ou USIM concernée.
- Faire au plus tôt, dès la connaissance du Sinistre, un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes dans lequel doivent être mentionnés le Vol du Produit assuré, les circonstances du Vol, ainsi que les références du Produit assuré (marque, modèle, numéro de série/IMEI).

### • En cas de Dommage ou d'Oxydation :

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

## Documents et informations à transmettre à SPB :

### • Dans tous les cas :

- La facture d'achat du Produit assuré.

### • En cas de Dommage ou d'Oxydation :

- Le Produit assuré endommagé.
- Le cas échéant, les Accessoires et connectique assurés endommagés.

### • En cas de Vol :

- Le récépissé du dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités compétentes.
- Le cas échéant, la(es) facture(s) d'achat des Accessoires et de connectique assurés.

### • En cas d'Utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou USIM :

- La facture détaillée attestant le montant des communications ou de connexions effectuées frauduleusement par un Tiers, ou

- Tout justificatif (relevé de compte, facturette, ticket de caisse) attestant le paiement de la recharge utilisée frauduleusement par un Tiers à la date du Sinistre, et
- Le récépissé du dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités compétentes.

• **En cas de remplacement de la Carte SIM ou USIM :**

- La facture de remplacement de la Carte SIM ou USIM pour la même ligne téléphonique, et
- Le récépissé du dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités compétentes.

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

**Il est rappelé :**

- que toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré, ayant pour but d'induire l'Assureur en erreur sur les circonstances ou les conséquences d'un Sinistre, entraîne la perte de tout droit à indemnité pour ce Sinistre ;
- qu'il appartient à l'Assuré de rapporter la preuve que les conditions de la garantie sont réunies.

## 7. Délaissement

Le Produit assuré ou les Accessoires et connectique assurés faisant l'objet d'un Sinistre garanti par l'Assureur deviendront de plein droit la propriété de l'Assureur en cas de remplacement de ces derniers par un Produit de remplacement ; l'Assuré ne peut en aucun cas refuser le remplacement et récupérer le Produit assuré ou les Accessoires et connectiques assurés.

## 8. Diagnostic en cas de dommage ou d'oxydation

Le Produit assuré et les Accessoires et connectique assurés doivent être diagnostiqués par un Centre de réparation agréé par SPB, dans le but de vérifier la nature du Sinistre.

L'Assuré pourra :

- soit les déposer dans un Centre de réparation de son choix, agréé par SPB,
- soit les envoyer à l'aide d'un colis prépayé qui lui sera transmis par SPB, à un Centre de réparation agréé par SPB.

Si le Sinistre n'est pas garanti, le Produit assuré et les Accessoires et connectique assurés seront restitués à l'Assuré aux frais de l'Assureur.

### Avertissement :

Avant de faire parvenir le Produit assuré au Centre de réparation, l'Assuré doit :

- Si le Produit assuré contient des fichiers, des données personnelles, des bases de données ou des logiciels, que l'Assuré a enregistrés, en effectuer une sauvegarde externe puis les supprimer du Produit assuré. **A défaut, les données personnelles seront détruites par ledit Centre de réparation dès réception du Produit assuré.**
- Si le Produit assuré comporte cette fonction et /ou ce compte, désactiver la fonction « localisation de mon téléphone » et/ou le compte « cloud » (ou son équivalent). **A défaut, ledit Centre de réparation ne pourra pas effectuer la réparation ou le remplacement dans le cas où le Sinistre est pris en charge.**

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

## 9. Cotisation

La cotisation d'assurance est réglée mensuellement, en espèces ou par prélèvement mensuel effectué par SPB, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur, sur le compte bancaire désigné sur le mandat de prélèvement SEPA signé par l'Adhérent.

Son montant est indiqué sur le Bulletin d'adhésion ou le Certificat d'adhésion.

Le montant de la cotisation est défini en fonction de la gamme du Produit assuré.

Chaque gamme est déterminée en fonction de la marque, du modèle et du prix.

En cas de résiliation de l'adhésion par l'Assureur pour non-paiement de la cotisation, l'intégralité des cotisations à échoir postérieurement à la date de résiliation et jusqu'à la date de la prochaine échéance annuelle reste due à l'Assureur à titre de dommages et intérêts.

## 10. Résiliation et modification de l'adhésion

### • Résiliation de l'adhésion :

L'adhésion est résiliée dans les cas suivants :

- De plein-droit, en cas de disparition ou de destruction totale du Produit assuré n'entraînant pas la mise en jeu des garanties ou en cas d'indemnisation financière.
- À l'initiative de l'Adhérent :
  - À la 1<sup>re</sup> échéance annuelle ;
  - À tout moment à compter du 1<sup>er</sup> renouvellement par les moyens suivants : par lettre simple envoyée à SPB, par mail, par fax, sur le site internet <https://bouyquestelecom.spb.eu> ou par simple appel téléphonique à SPB avec confirmation écrite.
- À l'initiative de l'Assureur :
  - En cas de non-paiement de la cotisation (article L.113-3 du Code des assurances) ;
  - Après Sinistres (article R. 113-10 du Code des assurances).

- **Modification de l'adhésion** : toute modification relative aux coordonnées de l'Adhérent (nom ou adresse postale), ou au Produit assuré, doit être déclarée par l'Adhérent à SPB.

## 11. Réclamation - médiation

En cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution de la gestion de son adhésion, de ses cotisations ou d'un Sinistre, l'Assuré peut s'adresser au Département Réclamations de SPB selon les modalités suivantes :

- formulaire de réclamation en ligne sur le site **[www.spb-assurance.fr](http://www.spb-assurance.fr)**
- adresse mail : **[reclamations-assurance-mobile@spb.eu](mailto:reclamations-assurance-mobile@spb.eu)**
- adresse postale : **SPB Département Réclamations - CS 90000  
76095 Le Havre Cedex**
- télécopie : **02 32 74 29 69**

La demande devra indiquer le n° d'adhésion et préciser son objet.

Le Département Réclamations de SPB s'engage à apporter une première réponse à la réclamation dans les 5 jours ouvrés suivant sa date de réception et, à apporter une solution à la réclamation dans les 2 mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera alors tenu informé).

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation par le Département Réclamations de SPB, l'Assuré peut saisir le service réclamation de l'Assureur en écrivant à : AIG Europe SA - Service Clients - Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92040 Paris La Défense. L'Assureur s'engage à accuser réception dans les 5 jours ouvrables et à apporter une réponse dans les 2 mois suivant la date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera alors tenu informé). La politique de l'Assureur en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante : <http://www.aigassurance.fr>

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Assuré personne physique agissant à des fins non professionnelles peut, sans préjudice de ses droits à tenter une action en justice, saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110- 75441 Paris Cedex 09 ou par internet sur le site <http://www.mediation-assurance.org>. Téléphone : 01 45 23 40 71. Télécopie : 01 45 23 27 15. Ce recours est gratuit.

Dans le cas d'une adhésion en ligne sur le site [www.bouyguetelecom.fr](http://www.bouyguetelecom.fr), l'Assuré a également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 12. Dispositions diverses

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

- **Prescription** : conformément aux dispositions prévues par les articles L114-1 et suivants du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :
  - en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
  - en cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

La prescription est interrompue :

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

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, et conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

- **Fausse déclaration** : conformément aux dispositions du Code des assurances, toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Adhérent, portant sur les éléments constitutifs du risque, est sanctionnée par la nullité du contrat.

- **Langue utilisée / Droit applicable / Tribunal compétent** :

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

- **Protection des données à caractère personnel :**

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

Toute personne concernée peut exercer ses droits en écrivant à : AIG Service Conformité, Tour CB21 - 16 Place de l'Iris - 92040 Paris La Défense Cedex ou par e-mail à [donneespersonnelles.fr@aig.com](mailto:donneespersonnelles.fr@aig.com). Un exemplaire de la Politique de protection des données à caractère personnel de l'Assureur peut être obtenu en écrivant comme indiqué ci-dessus. Toute personne concernée peut également s'opposer, par simple lettre envoyée comme indiqué ci-dessus, à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées à des fins de prospection commerciale

Les conversations téléphoniques entre l'Assuré et SPB sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des Sinistres.

# Nous contacter



## Par Internet :

<https://bouyguestelecom.spb.eu>



## Par téléphone :

0 970 820 306<sup>(1)</sup>

ou depuis l'étranger : +33.970 820 306

Fax : 0820.901.560



## Par mail :

[spb-bouyguestelecom@spb.eu](mailto:spb-bouyguestelecom@spb.eu)



## Par courrier :

**SPB - Assurance Mobile - Bouygues Telecom  
CS 90000 76095 LE HAVRE CEDEX**

(1) numéro non surtaxé. Du lundi au samedi, de 8h à 20h hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdiction légale ou réglementaire.

Contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative n° 2.500.274 souscrit par Bouygues Telecom, siège social 37-39 rue Boissière 75116 Paris, courtier inscrit à l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°10055268, auprès d'All Europe Limited, société de droit anglais ayant son siège social The All Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB (Royaume-Uni), enregistrée au registre des sociétés d'Angleterre et du Pays de Galles sous le n°01486260, Succursale pour la France : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92400 Courbevoie.

