

# NOTICE D'INFORMATION DES GARANTIES « MUST », « SERENITE », « PREMIER » ET « SMALL » DU PACK TELEPHONE

Contrat d'assurance collectif à adhésions facultatives N° 118.981.584 souscrit par SFAM, société de courtage en assurance – 11 avenue de la Déportation– 26100 ROMANS SUR ISERE, RCS Romans sur Isère 424 736 213, N° ORIAS 10 053 831 (garantie financière et responsabilité civile professionnelle conformes aux Articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances), par l'intermédiaire de SARL G.B.G. Assurances, 24 Bd Gignier, BP 181, 26109 ROMANS SUR ISERE, auprès de MMA IARD Assurances Mutuelles Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes RCS Le Mans 775 652 126 et de MMA IARD Société anonyme, au capital de 390 203 152 euros RCS Le Mans 440 048 882 dont les sièges sociaux se situent au 14 Bd Marie et Alexandre OYON 72030 LE MANS CEDEX 9. Entreprises régies par le Code des Assurances et soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 61 rue Tailbout 75436 PARIS Cedex 09. Opérations d'assurances exonérées de TVA.



## 1 – DEFINITIONS

**Accident (accidentel) :** tout évènement soudain, imprévu et extérieur à l'assuré et à l'appareil garanti et constituant la cause du sinistre.

**Accessoires :** Tous les accessoires d'origine constructeur (tels que les housses, chargeurs voitures et de voyage, kits main libre et pédon, oreillettes, cartes mémoire, batteries...) compatibles avec l'appareil garanti, achetés neufs pour l'usage personnel de l'Assuré.

**Adhèrent :** Personne physique ou morale désignée sur le bulletin d'adhésion.

**Assuré :** Personne physique, propriétaire de l'appareil garanti ou utilisateur de celui-ci avec le consentement de l'adhèrent.

**Appareil de remplacement :** Appareil de modèle identique à l'appareil assuré ou appareil équivalent à fonctionnalités identiques au jour du dommage (c'est-à-dire possédant les caractéristiques techniques principales au moins équivalentes à l'appareil garanti à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, et de design). L'appareil de remplacement peut être neuf ou remis à neuf (c'est-à-dire remis au même niveau de caractéristiques et d'équipement que celui d'un appareil neuf d'origine constructeur, à l'exception de l'emballage).

**Appareil garanti / assuré :** Le téléphone mobile dont les références figurent sur le bulletin d'adhésion rempli et signé par l'Adhèrent, acheté neuf moins de 30 jours avant la prise d'effet des garanties et utilisé avec une carte SIM.

Ou, l'appareil remplacé à l'initiative de l'adhèrent et déclaré à SFAM selon l'article 5 de la présente notice.

Ou, l'appareil remplacé dans le cadre des garanties du présent contrat ou de la garantie constructeur.

**Carte SIM :** Carte délivrée par l'opérateur de téléphonie et donnant accès à ses services, rattachée au numéro d'appel figurant sur la demande d'adhésion.

**Casse ou dommage matériel :** Toute détérioration ou toute destruction (totale ou partielle) extérieurement visible nuisant à la bonne fonction de l'appareil.

**Dommage matériel non réparable :** Le coût TTC de la réparation est supérieur à la valeur économique de l'appareil garanti au jour du dommage.

**Franchise :** Somme qui reste à la charge de l'Adhèrent dans le cadre de l'application des garanties. Son montant est indiqué dans les conditions particulières.

**Garde :** Le téléphone assuré est sous la garde de l'Adhèrent ou de l'Assuré quand ce dernier en a l'usage, la direction et le contrôle.

**Négligence :** Le fait d'exercer un degré de diligence inférieur à celui qui était attendu d'une personne normalement prudente et raisonnable dans le but de prévenir tout sinistre dont la survenance était prévisible dans pareille situation (comme par exemple le fait de laisser l'appareil garanti sans surveillance dans un endroit public...)

**Oxydation :** Toute exposition à l'humidité ou à un liquide nuisant au bon fonctionnement de l'appareil garanti.

**Panne :** Dysfonctionnement électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou plusieurs composants de l'appareil garanti, affectant son bon fonctionnement et provenant d'un phénomène d'origine interne à celui-ci.

**Période annuelle d'adhésion :** Période de 12 mois à compter de la date d'effet de l'adhésion ou de chaque renouvellement.

**Sinistre :** Evènement susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties du présent contrat.

**Tiers :** Toute personne autre que l'adhèrent ou l'assuré, leur conjoint ou concubin, leurs ascendants ou descendants, toute personne autre que le représentant légal et les préposés de l'adhèrent personne morale, ou toute personne non autorisée par l'adhèrent à utiliser l'appareil assuré.

**Titulaire de l'assurance :** L'Adhèrent à l'assurance.

**Vol à la sauvette :** Acte frauduleux consistant à subtiliser l'Appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale, en présence de l'Assuré, lorsque l'Appareil garanti est posé dans un rayon maximum d'un mètre à distance de l'Assuré.

**Vol à la tire :** Acte frauduleux consistant à dérober l'Appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'Assuré au moment du Vol.

**Vol avec Agression :** Toute attaque violente et brutale ou toute contrainte physique exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré.

**Vol avec Effraction :** Tout vol avec forçement de ou des serrures d'un véhicule ou d'un local (construit et couvert en dur).

**Vol caractérisé :** Soustraction frauduleuse de l'appareil assuré commis par un tiers avec circonstances aggravantes soit avec agression, effraction, et ou violence constatée par un récépissé de dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

**Vol par introduction clandestine :** Vol intervenu à l'insu de l'Assuré et dans un but illicite, au moyen d'une introduction dans son habitation ou dans son véhicule terrestre à moteur.

## 2 – OBJET DES GARANTIES

Dans le cadre d'un sinistre garanti, procéder à la réparation (si possible), au remplacement ou à l'indemnisation de l'appareil garanti et de sa carte SIM dans les cas et plafonds définis ci-dessous dans le cadre des formules (uniquement si l'appareil garanti est sous la Garde de l'Adhèrent ou de l'assuré au moment du sinistre, la garantie étant étendue si l'appareil garanti est sous la Garde du conjoint de l'Adhèrent, de son concubin, de ses ascendants ou de ses descendants, à la condition que ce(s) dernier(s) ai(en)t la même résidence principale que l'Adhèrent), **sous réserve des exclusions de garantie.**

### 2.1 – OBJET DES GARANTIES DE LA FORMULE MUST

Sont couverts par les garanties de la formule MUST :

- Le vol toutes causes ;
- La casse toutes causes avec réparations illimitées ;
- L'oxydation toutes causes ;
- La perte ;
- Les communications frauduleuses ;

A concurrence d'un plafond de garantie de 1000 € sur une période annuelle d'adhésion.

### 2.2 – OBJET DES GARANTIES DE LA FORMULE SERENITE

Sont couverts par les garanties de la formule SERENITE :

- Le vol toutes causes ;
- La casse toutes causes avec réparations illimitées ;
- L'oxydation toutes causes ;
- Les communications frauduleuses ;

A concurrence d'un plafond de garantie de 450 € sur une période annuelle d'adhésion.

### 2.3 – OBJET DES GARANTIES DE LA FORMULE PREMIER

Sont couverts par les garanties de la formule PREMIER :

- Le vol caractérisé ;
- La casse toutes causes ;
- L'oxydation toutes causes ;
- Les communications frauduleuses ;

A concurrence d'un plafond de garantie de 300 € sur une période annuelle d'adhésion.

### 2.4 – OBJET DES GARANTIES DE LA FORMULE SMALL

Sont couverts par les garanties de la formule SMALL :

- Le vol caractérisé ;
- La casse toutes causes ;
- L'oxydation toutes causes ;
- Les communications frauduleuses ;

A concurrence d'un plafond de garantie de 150 € sur une période annuelle d'adhésion.

### 2.5 – OBJET DES GARANTIES DE L'OPTION « ACCESSOIRES »

Procéder au remplacement ou à la réparation des accessoires, achetés neufs dans un délai de 30 jours suivant la date d'achat de l'appareil assuré, à concurrence de 200 euros TTC sur une période annuelle d'adhésion et dans les mêmes conditions de garantie que l'appareil assuré selon la formule souscrite, **sous réserve des exclusions de garantie.**

### 2.6 – OBJET DES GARANTIES DE L'OPTION « EXTENSION DE GARANTIE »

Procéder à la réparation de l'appareil assuré une fois la garantie constructeur échu à la suite d'un dommage affectant son bon fonctionnement et provenant d'un phénomène d'origine interne, d'une panne constructeur, d'un défaut de conception ou de montage. Dans le cas où l'impossibilité de réparation est reconnue par la SFAM ou par le constructeur, procéder au remplacement de celui-ci contre un modèle équivalent, et selon le plafond de garantie de la formule souscrite, **sous réserve des exclusions de garantie.** Chaque année réglée prolongeant d'autant la garantie de l'appareil.

### 3 – TERRITORIALITE

Les garanties s'exercent pour tout évènement garanti survenant dans le monde entier.

### 4 – MODALITES D'ADHESION

Les formules d'assurances SFAM décrites dans la présente notice peuvent être souscrites par l'adhèrent lors de l'achat de l'appareil garanti et pendant les 30 jours qui suivent l'achat de celui-ci par l'intermédiaire d'un point de vente agréé par SFAM ou par SFAM elle-même.

Doivent être précisées sur le bulletin d'adhésion les références de l'appareil garanti (marque, modèle, n° de série) correspondant à la facture attestant de cet achat. L'adhésion ne garantit qu'un seul appareil à la fois.

L'adhèrent choisira la formule de garantie souhaitée et devra également choisir le paiement annuel de la cotisation ou le paiement mensuel par prélèvement sur compte bancaire.

L'adhèrent reconnaît également avoir reçu la présente notice d'information qui décrit la portée des garanties de chaque formule ainsi que les modalités de mise en œuvre de celles-ci.

La signature du bulletin d'adhésion par l'adhèrent vaut engagement ferme et définitif, sauf accord contraire entre les parties. L'adhésion est cependant effective sous réserve du paiement de la cotisation (ou d'une mensualité si l'adhèrent a choisi un paiement mensuel) ainsi que sous réserve de l'acceptation de la souscription par l'assureur.

Dans le cas d'une souscription par l'intermédiaire d'un point de vente, ce dernier s'engage à retourner à SFAM, sous 8 jours, le bulletin d'adhésion dûment complété et signé par l'adhèrent sur lequel figure notamment le montant de la cotisation due par l'adhèrent et les garanties de l'offre choisie.

Dans le cadre d'une vente à distance, SFAM adressera à l'adhèrent par courrier ou mailing selon son choix, au cours de sa période de rétractation une confirmation de sa souscription dans laquelle seront notifiés le montant de sa cotisation et les garanties souscrites dans l'offre ainsi qu'un exemplaire de la présente notice.

### RENONCIATION A L'ADHESION

L'Adhèrent peut renoncer à son adhésion dans un délai de 1 (un) mois suivant la date de souscription, par téléphone au 0 810 840 420 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou au 04.27.43.33.33 (prix d'un appel fixe national) ou par courrier rédigé à l'adresse SFAM - BP 141 - 26104 ROMANS/ISERE.

En cas de sinistre survenu et déclaré dans les 30 (trente) premiers jours suivant la demande d'adhésion, l'Adhèrent ne peut renoncer à son contrat.

### 5 – MODIFICATION DE L'ADHESION

L'Adhèrent peut modifier sa formule de garantie au cours de son contrat dans la mesure où les garanties actuelles n'ont pas été engagées lors d'un sinistre préalable.

Sous peine de non garantie, l'Adhèrent doit déclarer par écrit toute modification à son initiative relative au contrat tel que le changement d'appareil garanti, le changement d'opérateur voire le changement de numéro de téléphone utilisé avec l'appareil garanti en précisant les nouvelles références correspondantes. L'Adhèrent devra joindre à son courrier un justificatif faisant foi :

- pour l'appareil garanti : la copie de la facture d'achat (ou de la carte de garantie constructeur) où figurent les références de l'appareil garanti (marque, modèle, IMEI) ;
- pour le changement d'opérateur ou le changement de numéro de téléphone : le courrier de confirmation (ou contrat de souscription) remis par l'opérateur.

Ce courrier doit être adressé à la société SFAM dans les 30 (trente) jours suivant le(s) changement(s), la modification sur le contrat prenant effet à la date de réception de la notification effectuée auprès de la société SFAM. En cas de déclaration postérieure à ce délai, il sera appliqué à la garantie un délai de carence de 30 (trente) jours à partir de la date de réception de cette déclaration.

### 6 – EXCLUSIONS DE GARANTIE

#### Exclusions communes à l'ensemble des formules

- Les rayures, écaillures, égratignures et, plus généralement, tous dommages causés aux parties extérieures de l'appareil garanti et ne nuisant pas à son bon fonctionnement ;
- Les frais d'entretien, de maintenance, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point de l'appareil garanti ;
- Tout dommage relevant de la garantie du constructeur de l'appareil garanti ;
- Tout dommage à l'appareil garanti dont le numéro de série ou numéro IMEI est invisible ou altéré ;
- Les dommages se limitant aux batteries d'alimentation, aux câbles d'alimentation et/ou câbles de liaison, antennes ou tout accessoire externe à l'appareil garanti (sauf si l'Adhèrent a souscrit à l'option « accessoires ») ;
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de données, fichiers ou logiciels utilisés ou contenus par l'appareil garanti, pendant ou suite à un sinistre ;
- Les préjudices indirects, financiers ou non, subis par l'assuré pendant ou suite à un sinistre ;
- Les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur ;
- Les frais de devis, suivis ou non de réparation, ainsi que les frais de réparation engagés directement par l'assuré sans l'accord préalable de la SFAM ;
- Les dommages survenant au cours d'installation ou de montage de l'appareil garanti ou lorsque celui-ci est confié à un réparateur non agréé par la SFAM ;
- Tout dommage, perte ou vol qui surviendrait alors que la carte SIM de l'assuré (correspondant au numéro d'appel figurant sur le bulletin d'adhésion) est absente de l'appareil garanti ou si celle-ci n'a pas été utilisée avec l'appareil garanti dans les 15 jours précédents la survenance du sinistre ;
- Tout sinistre résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ;
- Tout sinistre à l'appareil garanti résultant d'un phénomène catastrophique, d'une guerre civile ou étrangère, émeute ou mouvement populaire ;
- Tout sinistre à l'appareil garanti résultant d'un embargo, d'une confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique.

#### Exclusions communes aux formules SERENITE, PREMIER et SMALL

-La perte ou disparition de l'appareil garanti ;

#### Exclusions communes aux formules PREMIER et SMALL

-Tout vol de l'appareil garanti qui n'aurait pas été commis avec violence, agression et/ou effraction, dont vol simple, vol à la tire ou à la sauvette, par ruse ou usage de fausse qualité.

#### Exclusions spécifiques à l'option « Extension de garantie » :

- Les pannes résultant d'une oxydation ;
- Les pannes résultant d'un dommage matériel ;
- Les pannes résultant d'emploi ou d'installation non conforme aux prescriptions du constructeur ou négligences ;
- Les pannes résultant d'accident d'ordre électrique dont l'origine est extérieure à l'appareil assuré ;
- Le remplacement des pièces consommables (telles que : batterie, accessoires, pièces de présentation, etc.) ;
- Les pannes d'antenne, les erreurs de branchement ou de mise en service ;
- Les dommages résultant d'une utilisation industrielle ou commerciale ;
- Les dommages résultant d'incendie, de la foudre, de tempête ou vandalisme.

# NOTICE D'INFORMATION DES GARANTIES « MUST », « SERENITE », « PREMIER » ET « SMALL » DU PACK TELEPHONE

## 7 – OBLIGATIONS DE L'ADHERENT

### **7.1 – PENDANT LA DUREE DE L'ADHESION**

**DEVOIR DE PRUDENCE :** L'Adhèrent ou la personne qui a la garde de l'appareil garanti a l'obligation de prendre toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour protéger l'appareil garanti et d'utiliser ce matériel conformément à la notice d'utilisation du constructeur.

**OBLIGATION DE DECLARATION :** L'Adhèrent doit déclarer toute modification des informations figurant sur la demande d'adhésion (changement de nom, d'adresse de l'Adhèrent, changement des références du compte bancaire de l'Adhèrent, changement d'utilisateur dans le cas d'une personne morale, changement d'IMEI) auprès de SFAM - BP 141- 26104 ROMANS/ISERE.

### **7.2 – EN CAS DE SINISTRE**

Sous peine de non garantie (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Adhèrent doit, dès qu'il constate le sinistre, déclarer celui-ci par téléphone au 0 810 840 420 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou au 04.27.43.33.33 (prix d'un appel fixe national) au plus tard :

- dans un délai de trois (3) jours ouvrés en cas de vol ou de perte de l'appareil garanti.
- dans un délai de cinq (5) jours ouvrés pour tous les autres cas.

En cas de panne ou de dommage, l'Adhèrent doit s'abstenir de procéder lui-même, ou de faire procéder, à toute réparation.

Sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Adhèrent doit ensuite compléter son dossier et s'acquitter du paiement de la franchise le cas échéant, sous 20 jours ouvrés. Au terme de ce délai, si l'Adhèrent n'a toujours pas fourni les pièces demandées, le sinistre sera alors classé.

#### **7.2.1 – DANS TOUS LES CAS**

**Faire parvenir à la SFAM :**

- Une déclaration sur l'honneur indiquant : la date, la nature, les circonstances, les causes et les conséquences prévisibles du sinistre, le numéro d'Adhèrent et le numéro de série de l'appareil garanti ;
- La facture d'achat de l'appareil garanti.

#### **7.2.2 – EN CAS DE CASSE OU D'OXYDATION**

**Faire également parvenir à la SFAM :**

- Le produit sinistré par transporteur sélectionné par la SFAM, et selon les instructions de la SFAM.
- Une fois le dossier complété, la SFAM procédera à l'ordre de réparation auprès d'un professionnel.

Dans la mesure où la réparation ne peut être effectuée, la SFAM procédera alors à un échange du produit sinistré.

#### **7.2.3 – EN CAS DE VOL OU DE PERTE**

Sauf cas fortuit ou de force majeure, faire procéder, auprès de son opérateur téléphonique, dans un délai maximum de 24 heures suivant le sinistre, à la suspension de la carte SIM de l'appareil garanti.

**Faire également parvenir à la SFAM :**

- la copie de la lettre de confirmation de mise en opposition de la carte SIM et du numéro IMEI de l'appareil auprès de l'opérateur.
- le décompte détaillé des communications passées avec la carte SIM de l'appareil garanti pour les communications frauduleuses (facture détaillée opérateur ou ticket de rechargement pour les offres sans abonnement).

**En cas de vol :**

- La copie du récépissé de dépôt de plainte (effectué en français dans les 2 jours ouvrés suivant le sinistre).

**En cas de vol caractérisé :**

- La copie du certificat médical ou le témoignage de l'agression, la copie de la facture de réparation du véhicule ou du local.

Une fois le dossier complété, la SFAM procédera à un échange du produit sinistré ou au versement d'une indemnité à l'Adhèrent.

#### **7.2.4 – PIECES COMPLEMENTAIRES**

La société SFAM pourra demander toute pièce justificative qu'elle jugera nécessaire à l'appréciation du bien fondé de la demande d'indemnisation par l'Adhèrent. Le délai pour fournir les justificatifs sera prolongé de 10 jours ouvrés pour toute nouvelle pièce demandée par la SFAM.

## 8 – LIMITES DE GARANTIE

### **8.1 – POUR LA FORMULE MUST**

L'indemnité due par la société SFAM est contractuellement limitée à la prise en charge de deux échanges par année d'adhésion (dont 1 seul en cas de perte) et illimitée en cas de dommages réparables, sous réserve du plafond de garantie de 1000 €.

Le deuxième remplacement de l'appareil est limité à 300 euros.

### **8.2 – POUR LA FORMULE SERENITE**

L'indemnité due par la société SFAM est contractuellement limitée à la prise en charge d'un échange par année d'adhésion en cas de remplacement de l'appareil et illimitée en cas de dommages réparables, sous réserve du plafond de garantie de 450 €.

### **8.3 – POUR LES FORMULES PREMIER ET SMALL**

L'indemnité due par la société SFAM est contractuellement limitée à la prise en charge d'un échange par année d'adhésion, sous réserve des plafonds de garantie de 150 € (formule SMALL) et 300 € (formule PREMIER).

## 9 – FRANCHISE

### **9.1 – APPLICATION D'UNE FRANCHISE**

Une franchise sera appliquée lorsque le remplacement de l'appareil interviendra suite à :

- la perte de l'appareil garanti (lorsqu'elle est couverte par la formule souscrite) ;
- Ou une négligence étant à l'origine du sinistre.

### **9.2 – MONTANT DE LA FRANCHISE APPLIQUEE**

#### **9.2.1 – POUR LA FORMULE « MUST »**

Il n'y aura pas de franchise appliquée pour tout remplacement d'un appareil dont la valeur (ou prix de vente maximum conseillé) est inférieure à 300 euros TTC.

La franchise appliquée sera d'un montant de 29 euros TTC pour tout remplacement d'un appareil dont la valeur (ou prix de vente maximum conseillé) est comprise entre 300 et 450 euros TTC.

La franchise appliquée sera d'un montant de 79 euros TTC pour tout remplacement d'un appareil dont la valeur (ou prix de vente maximum conseillé) est supérieure à 450 euros TTC.

#### **9.2.2 – POUR LA FORMULE « SERENITE »**

Il n'y aura pas de franchise appliquée pour tout remplacement d'un appareil dont la valeur (ou prix de vente maximum conseillé) est inférieure à 300 euros TTC.

La franchise appliquée sera d'un montant de 29 euros TTC pour tout remplacement d'un appareil dont la valeur (ou prix de vente maximum conseillé) est comprise entre 300 et 450 euros TTC.

#### **9.2.3 – POUR LA FORMULE « PREMIER »**

Il n'y aura pas de franchise appliquée pour tout remplacement d'un appareil dont la valeur (ou prix de vente maximum conseillé) est inférieure à 150 euros TTC.

La franchise appliquée sera d'un montant de 9 euros TTC pour tout remplacement d'un appareil dont la valeur (ou prix de vente maximum conseillé) est comprise entre 150 et 300 euros TTC.

#### **9.2.4 – POUR LA FORMULE « SMALL »**

Il n'y aura pas de franchise appliquée.

## 10 – REGLEMENT DE L'INDEMNITE

Dès que le dossier est complet et après réception, le cas échéant, du rapport d'expertise ou d'enquête demandé par la société SFAM, celle-ci confirmera à l'Adhèrent dans un délai de 2 jours ouvrés la position retenue.

En cas d'échange standard ou de réparation : la société SFAM indiquera les modalités de récupération du nouvel appareil ou de l'appareil réparé. Il est précisé que l'appareil sinistré qui a fait l'objet d'un remplacement par l'Assureur devient propriété de celui-ci.

## 11 – REGLEMENT DES PRIMES

La cotisation est annuelle. Elle peut également être réglée mensuellement, si l'Adhèrent a opté pour un paiement par prélèvement. Le montant de la cotisation est fonction de la formule et des options choisie(s) par l'Adhèrent et figure sur la confirmation d'adhésion. Il est automatiquement prélevé par la société SFAM au moment de l'adhésion puis à chaque échéance de paiement sur le compte bancaire désigné à cet effet par l'Adhèrent si celui-ci a opté pour un paiement mensuel.

Toutefois, la SFAM se réserve la possibilité de revoir ses tarifs en informant l'Adhèrent au minimum 30 jours avant la prise d'effet des nouvelles conditions tarifaires.

En cas de rejet de prélèvement, la prime sera représentée pour paiement le mois suivant majorée de 15 € correspondants aux frais bancaires engendrés.

En cas de sinistre survenu et déclaré, il pourra être demandé à l'assuré de régler l'intégralité restant due de sa cotisation annuelle s'il a opté pour un règlement de celle-ci par quotes-parts.

Les frais de gestion d'une année de cotisation sont payables en 2 échéances présentées au mois de juin et décembre de l'année en cours.

## 12 – DATE D'EFFET ET DUREE DE L'ADHESION

Sous réserve du paiement de la cotisation, l'adhésion et les garanties prennent effet le jour où le bulletin d'adhésion est complété et signé par l'adhèrent.

L'adhésion est souscrite pour une durée ferme d'un an à compter de sa prise d'effet. A défaut de résiliation 1 mois avant le terme, elle est renouvelable ensuite par tacite reconduction pour des périodes successives d'1 (un) an (sauf cas prévus à l'article 13 ci-après) et dans la limite de 5 années pour un même appareil garanti. Au terme de cette période à compter de l'adhésion, les garanties cesseront de plein droit.

Pour les options complémentaires (« accessoires » et « extension de garantie ») qui viendraient s'ajouter aux garanties de base, leur prise d'effet est simultanée à la garantie initiale. L'adhésion pour ces options est sans engagement et résiliable 10 jours avant chaque échéance mensuelle.

## 13 – RESILIATION DE L'ADHESION

Il peut être mis fin à l'adhésion :

**Par la Société SFAM :** en cas de résiliation du contrat d'assurance n°118.981.584 entre la société SFAM et l'Assureur ; en cas de rejet du paiement de la cotisation, conformément à l'article L.113-3 du Code des Assurances (dans cette hypothèse, l'adhésion est considérée comme n'ayant jamais pris effet).

**De plein droit :** en cas de disparition ou de destruction totale de l'appareil garanti n'entraînant pas les mises en jeu des garanties ; en cas de décès de l'adhèrent.

**Par l'adhèrent :** en informant la société SFAM – BP141 – 26104 Romans sur Isère, par lettre recommandée adressée 1 mois au moins avant la date anniversaire de l'adhésion (cachet de la poste faisant foi) si et seulement si tous les prélèvements ont été honorés.

L'adhésion prend fin dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances.

## 14 – COTISATION

Cotisation annuelle pour la garantie « MUST » : 154.80 euros par an toutes taxes d'assurance comprises.

Cotisation annuelle pour la garantie « SERENITE » : 106.80 euros par an toutes taxes d'assurance comprises.

Cotisation annuelle pour la garantie « PREMIER » : 70.80 euros par an toutes taxes d'assurance comprises.

Cotisation annuelle pour la garantie « SMALL » : 46.80 euros par an toutes taxes d'assurance comprises.

Cotisation annuelle pour l'option « extension de garantie » : 24 euros par an toutes taxes d'assurance comprises.

Cotisation annuelle pour l'option « accessoires » : 24 euros par an toutes taxes d'assurance comprises.

## 15 – DISPOSITIONS DIVERSES

### **15 – 1. CORRESPONDANCES**

Toute demande de renseignements, informations complémentaires, déclaration de sinistre doit être exclusivement adressée à SFAM – BP141- 26100 ROMANS SUR ISERE.

Tél. : 0810.840.420 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou au 04.27.43.33.33 (prix d'un appel fixe national). Accueil téléphonique ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h (hors jours fériés et/ou légalement chômés).

### **15 – 2. RECLAMATION**

En cas de désaccord persistant sur l'application du présent contrat, l'adhèrent peut solliciter l'avis d'un Médiateur et notamment de Médiation Assurance, le CDIA, l'Autorité de Contrôle Prudentiel – 61 rue Taibout -75436 Paris Cedex 09.

### **15 – 3. INFORMATIQUE ET LIBERTE**

L'Adhèrent et/ou l'Assuré sont expressément informés de l'existence, et déclarent accepter, le traitement automatisé des informations nominatives et personnelles recueillies auprès d'eux par l'Assureur, le réassureur ou par le Courtier (et leurs mandataires) dans le cadre de l'adhésion au contrat d'assurance, ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci. Il leur est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à l'obtention de leurs garanties ainsi qu'à la gestion de l'adhésion. Ces informations sont destinées exclusivement à l'Assureur, au Courtier (et leurs mandataires) pour les besoins de la gestion de l'adhésion, à leurs partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette gestion ainsi, le cas échéant, qu'aux autorités de tutelle.

L'adhèrent et/ou l'assuré acceptent expressément, sauf opposition formelle de leur part, que tout ou partie de ces informations soient également exploitées à des fins de prospection commerciale et d'exploitation marketing par SFAM ainsi que par les sociétés ou entités contrôlées par cette dernière au sens de l'article L233-1 du Code du Commerce à raison des seules informations nominatives à l'identification de l'adhèrent et/ou assuré.

L'Adhèrent et/ou l'Assuré disposent d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations les concernant figurant dans les fichiers de l'Assureur, du réassureur ou du Courtier, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 – modifiée par la loi du 6 août 2004. Il dispose également, comme spécifié ci-dessus, de la faculté de s'opposer à l'utilisation de ces informations à des fins commerciales. L'Adhèrent ou l'Assuré pourront faire exercer ce droit en contactant l'Assureur, ou le Courtier par courrier recommandé avec avis de réception adressé aux sièges sociaux de ces derniers.

### **15 – 4. SUBROGATION**

Conformément aux dispositions de l'Article L121-12 du Code des Assurances, l'assureur qui a exécuté la prestation est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les tiers.

### **15 – 5. DROIT ET LANGUE APPLICABLES**

Toute adhésion au présent contrat collectif N° 118.981.584 ainsi que les relations précontractuelles sont régies par le droit français. La réglementation ainsi que la langue française s'appliquent.

### **15 – 6. PLURALITE D'ASSURANCE**

Conformément aux dispositions de l'Article L121-4 du Code des Assurances, lorsque plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans la limite des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L121-1 du Code des Assurances.

### **15 – 7. PRESCRIPTION**

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance (article L114-1 du Code des Assurances). Toutefois, ce délai ne court en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance, et 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 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. 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 dressée par l'Assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité (article L114-2 du Code des Assurances). Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont la demande en justice, l'acte d'exécution forcée et la reconnaissance du droit par le débiteur. Un nouveau délai de deux (2) ans court à compter de l'acte interruptif de prescription ; il peut être suspendu ou interrompu dans les mêmes conditions que le premier.

### **15 – 8. FAUSSE DECLARATION**

Toute fausse déclaration de sinistre, intentionnelle ou non, l'expose à la diminution de ses indemnités voire à la nullité totale de son adhésion ainsi qu'aux sanctions prévues par le Code des Assurances.

### **15 – 9. CONTROLE DE L'ASSUREUR**

L'autorité chargée du contrôle de l'assureur est l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 61 rue Taibout 75436 PARIS Cedex 09.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES DE SFAM

CONDITIONS GENERALES DES PRESTATIONS DE SERVICES DE SFAM APPLICABLES AUX CLIENTS A COMPTER DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2013.

Les conditions générales de services qui suivent (ci-après désignées « Conditions Générales ») s'appliquent à toutes les souscriptions de prestation de services passées entre :

- **d'une part** la société SFAM, Société par Actions Simplifiée au capital de 8000 €, - dont le siège social est au 11, avenue de la déportation à ROMANS SUR ISERE (26100) - immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de ROMANS sous le n° 424 736 213, et sous le N° T.V.A Intracommunautaire FR 64 424 736 213 00051 (ci-après désignée « SFAM »),
- **et d'autre part** toute personne agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle (ci-après désignée « le Client »).

**ATTENTION : IL EST RAPPELE AU CLIENT QUE LE CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES N'EST PAS UN SERVICE D'ASSURANCE OU RELEVANT DE LA REGLEMENTATION DES ASSURANCES. IL N'EST PAS DESTINE A GARANTIR UN RISQUE.**

**Le Contrat de prestation de services peut être souscrit à titre accessoire et optionnel aux offres « Pack Téléphonie » comprenant les formules « Small », « Premier », « Sérénité » et « Must » du contrat d'assurance collectif à adhésions facultatives n°118.981.584 de SFAM.**

**LE CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES EST PAR AILLEURS INDEPENDANT DES GARANTIES LEGALES OU COMMERCIALES DU FOURNISSEUR ET DU VENDEUR DE L'APPAREIL AUXQUELLES IL NE SE SUBSTITUE PAS. LE CLIENT DECLARE S'ENGAGER EN CONNAISSANCE DE CAUSE.**

Les Conditions Générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre du Contrat de prestation de services. Toute souscription au Contrat suppose la prise de connaissance préalable des présentes Conditions Générales ainsi que l'acceptation du Client de l'intégralité de leur contenu.

Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire notamment d'avoir la majorité légale et de ne pas faire l'objet d'une mesure de protection ou à défaut d'en avoir l'autorisation de la part de son tuteur ou de son curateur s'il est incapable. Les Conditions Générales applicables au Contrat sont celles en vigueur au jour de la signature du bon de souscription.

Les Conditions Générales étant destinées à des consommateurs ou non professionnels, le Client déclare ne pas souscrire les services en vue de revendre l'Appareil de remplacement ou aux fins d'exploitation d'une activité professionnelle.

Le Client est réputé être l'utilisateur exclusif de l'Appareil mentionné sur le Contrat pendant toute la durée de celui-ci.

La SFAM recommande au Client de conserver les présentes Conditions Générales, et pouvoir ainsi les invoquer à tout moment pendant l'exécution du Contrat le cas échéant.

## 1 – DEFINITIONS

**Client** : Personne physique ou morale désignée sur le bulletin de souscription.

**Appareil utilisé** : Désigne l'appareil d'origine, acheté et utilisé par le Client et au titre duquel une offre du « Pack Téléphonie » de la SFAM a été souscrite.

Ou, l'appareil remplacé dans le cadre de la garantie constructeur.

**Appareil de remplacement** : Appareil fourni par SFAM au titre de l'échange Express. Cet appareil sera de modèle identique à l'appareil utilisé ou appareil équivalent à fonctionnalités identiques au jour du dommage (c'est-à-dire possédant les caractéristiques techniques principales au moins équivalentes à l'appareil garanti à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, et de design). L'appareil de remplacement peut être neuf ou remis à neuf (c'est-à-dire remis au même niveau de caractéristiques et d'équipement que celui d'un appareil neuf d'origine constructeur, à l'exception de l'emballage).

**Contrat** : Contrat de prestation de services conclu entre le Client et SFAM, composé des présentes Conditions générales de service, des conditions particulières, et le cas échéant des annexes et avenants, à l'exclusion de tout autre élément.

**Mobile de secours** : Téléphone mobile, propriété de SFAM, fourni au Client dans le cadre du service « mise à disposition d'un mobile de secours » et disposant au minimum des fonctionnalités de base d'un téléphone mobile, à savoir, de passage et de réception d'appels et de SMS.

**Période de souscription** : Période de 12 mois à compter de la date d'effet de la souscription ou de chaque renouvellement.

**Tiers** : Toute personne autre que le Client, leur conjoint ou leur concubin, leurs ascendants ou descendants, toute personne autre que le représentant légal et les préposés du Client, personne morale ou toute personne non autorisée par le Client à user de l'appareil utilisé.

## 2 – OBJET DU CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES

Le contrat Prestation de Services comprend les services suivants et définis ci-dessous :

- la gestion des offres « **Pack Téléphonie** » du contrat d'assurance n°118.981.584 souscrites par le Client,
- les services complémentaires et optionnels aux formules de l'offre « Pack Téléphonie » du contrat d'assurance n°118.981.584.

**Il est précisé que pour bénéficier de ces services, le Client devra en faire la demande auprès du service client de la SFAM qui lui adressera une confirmation écrite de la prise en charge de sa demande.**

### 2.1 – PRESTATIONS DE BASE

Elles sont fournies à tout client qui a souscrit un contrat de prestation de services auprès de la SFAM dans les conditions décrites aux présentes.

- **La gestion des offres « Pack Téléphonie »**

#### L'échange Express

Dans le cadre d'une indemnisation d'un sinistre au Client de l'une des formules des offres « Pack Téléphonie » de la SFAM, la SFAM procédera à un envoi « Express » de l'Appareil utilisé par un Appareil de remplacement dans un délai maximum de 24H (à compter du lendemain minuit de la date du choix client) et selon le choix du Client parmi les modalités suivantes :

- Livraison par Chronopost à l'adresse définie lors de la demande du Client ;
- Récupération de l'appareil dans un point de vente agréé SFAM.

En cas d'impossibilité de remplacement de l'Appareil utilisé sinistré par l'une ou l'autre des 2 modalités ci-dessus (indisponibilité de l'appareil de remplacement par exemple), SFAM s'engage à verser au Client sous la forme d'un remboursement numéraire de la valeur de l'appareil utilisé par virement bancaire (le délai de 24H ne tient pas compte des délais interbancaires lors du virement).

Dans l'hypothèse où le remplacement de l'Appareil utilisé ne serait pas effectué dans les délais précités, le Client pourra en faire part à SFAM et se verra rembourser la somme de 5€ TTC par jour ouvrable de retard ou un montant forfaitaire de 15€ TTC pour tout retard supérieur ou égal à 3 jours ouvrables.

- **Le stockage, la sauvegarde et la restauration des données du Client**

A la demande du Client, un compte utilisateur (avec un accès et un droit d'administration) lui permettant de stocker, de sauvegarder et de restaurer les données contenues dans l'Appareil utilisé lui sera ouvert et mis à disposition durant le temps de sa souscription avec un espace de stockage de 1 Giga octet chez un des partenaires de SFAM proposant ce service, sous réserve de compatibilité de l'Appareil utilisé avec ce service. Le Client recevra alors une confirmation d'inscription au service dont il devra accepter les Conditions générales d'utilisation. Les manipulations liées à l'utilisation du service devront exclusivement être réalisées par le Client et sous sa responsabilité.

### 2.2 – PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Elles sont fournies à tout Client qui a souscrit un Contrat de prestation de services auprès de la SFAM dans les conditions décrites aux présentes, en complément de la souscription d'une formule « Sérénité » ou « Must » du « Pack Téléphonie ».

#### La fourniture d'un mobile de secours

Durant la période de traitement d'un sinistre pour le Client au titre des formules « Sérénité » et « Must » du « Pack Téléphonie », le

Client pourra demander la fourniture d'un mobile de secours en contrepartie du versement d'une caution de 50€. Ce mobile restera la propriété de SFAM et devra lui être restitué dans un délai de 30 jours suivant la clôture du sinistre par SFAM. A défaut de sa restitution au terme de ce délai, la caution de 50 € sera conservée par SFAM.

## 3 – MODALITES DE SOUSCRIPTION

**3.1** - Le Client qui souhaite souscrire au Contrat de prestation de services SFAM pourra le faire concomitamment à son adhésion aux formules de l'offre « Pack Téléphonie » du contrat d'assurance n°118.981.584.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, PRÉALABLEMENT A LA CONCLUSION DU CONTRAT, DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES QUI DECRIVENT LA PORTEE DES SERVICES COMPLEMENTAIRES PROPOSES PAR SFAM AINSI QUE LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE CEUX-CI.

LA SIGNATURE DU BULLETIN DE SOUSCRIPTION PAR LE CLIENT VAUT ACCEPTATION DU PRIX ET DE LA DESCRIPTION DES SERVICES SUSVISES.

**3.2** - Le Client peut contacter SFAM par téléphone au 0 810 840 420 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou au 04.27.43.33.33 (prix d'un appel vers fixe national) ou par courrier à l'adresse SFAM - BP 141 - 26104 ROMANS/ISERE.

#### 3.3 - RENONCIATION - DROIT DE RETRACTATION

Le Client peut renoncer au Contrat de prestation de services dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la confirmation de la souscription par SFAM, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, par téléphone au 0 810 840 420 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou au 04.27.43.33.33 (prix d'un appel vers fixe national) ou par courrier rédigé à l'adresse SFAM - BP 141 - 26104 ROMANS/ISERE.

## 4 – OBLIGATIONS DU CLIENT

**OBLIGATION D'UTILISATION CONFORME DE L'APPAREIL** : Le Client s'engage à user de l'Appareil utilisé conformément à la notice d'utilisation du constructeur.

## 5 – PRIX ET CONDITIONS DE REGLEMENT

### 5.1 – PRIX

Le prix annuel du Contrat de prestation de services est fonction de la formule de l'offre « Pack Téléphonie » à laquelle le Client a souscrit :

- Elle est de 12 euros TTC pour les Contrats de prestation de services souscrits concomitamment à une formule « Small » ou « Premier » du « Pack Téléphonie ».

- Elle est de 36 euros TTC pour les Contrats de prestation de services souscrits concomitamment à une formule « Sérénité » et « Must » du « Pack Téléphonie ».

Le prix appliqué aux services est susceptible d'être modifié à tout moment par SFAM. En tout état de cause, le prix appliqué au Client reste celui en vigueur au jour de sa souscription au contrat.

### 5.2 – CONDITIONS DE REGLEMENT

Le prix peut être réglé soit semestriellement (2 échéances par an) si le Client a opté pour un paiement par prélèvement soit mensuellement si le Client en fait la demande à SFAM.

Le paiement des échéances interviendra selon les échéances convenues entre les parties dans le calendrier de paiement figurant sur le bon de souscription.

La première échéance est prélevée par SFAM au moment de l'adhésion (après la fin du délai de renonciation dont le Client bénéficie au titre de l'article 3.3) puis à chaque échéance de paiement sur le compte bancaire désigné à cet effet par le Client si celui-ci a opté pour un paiement par prélèvement.

En cas de rejet de prélèvement, l'échéance sera représentée pour paiement le mois suivant majorée de 5€ correspondants aux frais bancaires engendrés.

### 5.3 – LES RECLAMATIONS

Les réclamations éventuelles ne dispensent pas le Client de régler les échéances dans les conditions définies ci-dessus.

Par ailleurs, en cas de défaut de paiement de tout ou partie de l'échéance, SFAM aura également la faculté de résilier automatiquement et de plein droit le Contrat.

## 6 – DATE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT

Le Contrat prend effet concomitamment à l'adhésion aux formules des «PACK TELEPHONE» de SFAM pour une durée indéterminée.

## 7 – RESILIATION DU CONTRAT

Il peut être mis fin au Contrat de plein droit :

**Par SFAM, en adressant un courrier recommandé avec demande d'avis de réception au Client :**

- en cas de résiliation du contrat d'assurance n°118.981.584 par l'assureur ou SFAM ;

- en cas de non paiement d'une échéance par le Client ;

- en cas de décès du Client.

**Par le Client à tout moment en adressant à SFAM une lettre recommandée avec demande d'avis de réception à SFAM à l'adresse suivante : SFAM - BP 141 - 26104 ROMANS/ISERE, après avoir réglé l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat.**

**Le Contrat sera automatiquement résilié** en cas de résiliation de la souscription à la formule du « Pack Téléphonie » de SFAM à laquelle le Client a adhéré.

## 8 – GARANTIES – RESPONSABILITE DE L'OFFRE

**8.1** - SFAM s'engage à remettre au Client un Appareil de remplacement ou un mobile de secours selon les modalités prévues au Contrat. Ces Appareils restent la propriété de SFAM.

**8.2** - La responsabilité de SFAM ne pourra pas être engagée en cas d'inexécution ou mauvaise exécution du Contrat due, soit au fait du Client, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure.

**8.3** - Le présent Contrat ne constitue pas une garantie de continuité de l'usage d'un Appareil par le Client.

SFAM ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de discontinuité de l'usage d'un Appareil par le Client ou de perte de données de quelque nature qu'elles soient, liées à la mise en œuvre de ces services.

## 9 – DISPOSITIONS DIVERSES

### 9.1 – CORRESPONDANCE ET RECLAMATIONS

Toute demande de renseignements, informations complémentaires, demande de mise en œuvre des services de l'offre doit être exclusivement adressée à SFAM – BP141- 26100 ROMANS SUR ISERE.

Tél. : 0810.840.420 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou au 04.27.43.33.33 (prix d'un appel vers fixe national). Accueil téléphonique ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h (hors jours fériés et/ou légalement chômés).

### 9.2 – INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations sollicitées et communiquées par le Client lors de sa souscription à l'offre et dans le cadre du Contrat sont nécessaires au traitement de ses demandes et à la gestion du Contrat. Ces informations sont confidentielles.

Ces informations sont destinées exclusivement à SFAM, responsable du traitement, (et ses mandataires/magasins partenaires) pour les besoins de la gestion de la souscription et l'exécution du Contrat.

Conformément à la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 – modifiée par la loi du 6 août 2004, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression et d'opposition des informations le concernant figurant dans les fichiers de SFAM. Le Client pourra faire exercer ce droit au siège social de cette dernière.

### 9.3 – DROIT ET LANGUE APPLICABLES

Toute souscription au présent contrat ainsi que les relations précontractuelles sont régies par le droit français sous réserve des dispositions impératives de la loi du pays dans lequel le Client a sa résidence habituelle et sauf disposition d'ordre public international. La langue française s'applique.

## Déclaration du Client

**Nom / Prénom :**

**N° Adhérent :**

Date :

Je demande ma souscription et je déclare :

- ✓ Avoir pris connaissance des Conditions Générales et les accepter dans toute leur teneur.
- ✓ Avoir reçu un exemplaire du présent document comprenant les Conditions Générales.

Le prélèvement de l'échéance ou l'encaissement du chèque vaudra acceptation de ma demande, sous réserve de la faculté de rétractation qui m'est offerte.

**Signature du client :**

## AUTORISATION DE PRELEVEMENT

J'autorise l'établissement teneur de mon compte à effectuer sur ce dernier et si sa situation le permet tous les prélèvements ordonnés par le créancier désigné ci-contre. En cas de litige sur un prélèvement, je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à l'établissement teneur de mon compte. Je réglerai le différend directement avec le créancier.

Titulaire du compte

Nom/Prénom ou Raison sociale : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Code Établissement      Code Guichet      N° de Compte      Clé RIB

.....      .....      .....      ..

N° National d'Émetteur : **496 956**

**SFAM**  
11 avenue de la Déportation – 26100 Romans sur Isère

Agence : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Date :

**Signature du client :**



# OFFRE DE BIENVENUE

BULLETIN A DECOUPER ET A RETOURNER  
A L'ADRESSE SUIVANTE  
SFAM – BP 141 - 26104 ROMANS SUR ISERE

04.27.43.33.33

Offre valable pour toute souscription d'une formule du « Pack Téléphonie » de la société SFAM.

Cette offre vous permet de bénéficier de la gratuité des services de gestion lors de votre 1<sup>ère</sup> année d'adhésion, à savoir :

- **La mise à disposition d'un mobile de secours (uniquement pour les formules MUST et SERENITE)**
- **La sauvegarde de vos données « mobile »**
- **L'échange express en 24H**
- **Important** : indiquez obligatoirement sur le bulletin ou sur papier libre votre numéro de contrat. Une seule offre par numéro d'appel dans la limite de 2 par foyer (même nom, même adresse), et de 2 par RIB/RIP ou RICE. Offre réservée aux particuliers.
- **A joindre impérativement avec le bulletin de participation rempli** :
  - la photocopie de votre bulletin d'adhésion à votre contrat SFAM
- Envoyer les pièces justificatives **au plus tard 30 jours après votre demande de souscription** (cachet de la Poste faisant foi) à l'adresse indiquée ci-dessus.
- Vous serez alors exonérés de Frais de gestion la 1<sup>ère</sup> année de votre contrat.
- Toute demande incomplète, illisible ou raturée ne pourra être prise en compte. Les frais d'envoi ne sont pas remboursés et les dossiers ne sont pas retournés.

Votre N° d'appel : 0 \_ \_ \_ \_ \_

N° réf client : \_ \_ \_ \_ \_

Date d'achat (obligatoire) : \_ \_ / \_ \_ / 20 \_ \_

Date de naissance (facultative) : \_ \_ / \_ \_ / \_ \_ \_ \_

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

.....

.....

CP : \_ \_ \_ \_ Ville : .....

E-mail : .....@.....

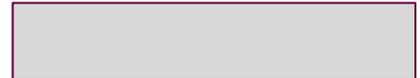
Marque de votre mobile : .....

Modèle : .....

N° de série (IMEI) : \_ \_ \_ \_ \_

Fait à \_ \_ \_ \_ \_ , le \_ \_ / \_ \_ / 20 \_ \_

Signature  
de l'adhérent



Conformément à la loi Informatique et Libertés (Loi 78-17 du 06.01.1978) vous disposez de droits d'accès, de rectification ou d'opposition sur les données vous concernant utilisées par SFAM pour la gestion de votre compte et pour toute opération de marketing direct. Ces droits peuvent être exercés en envoyant un courrier recommandé à la SFAM, 11 avenue de la Déportation, 26100 Romans sur Isère, en mentionnant vos nom, prénom et n° de contrat et en y joignant une copie de votre pièce d'identité. Pour tous renseignements complémentaires, veuillez nous contacter au 04.27.43.33.33.



# OFFRE DE FIDELITE

BULLETIN A DECOUPER ET A RETOURNER  
A L'ADRESSE SUIVANTE  
SFAM – BP 141 - 26104 ROMANS SUR ISERE

04.27.43.33.33

Offre valable lors d'un changement de mobile en distribution auprès d'un magasin partenaire de la société SFAM et au terme du douzième mois de garantie échu. En aucun cas, le remboursement ne pourra dépasser le prix d'achat du nouveau mobile.

Les contrats pouvant bénéficier de l'offre sont les contrats d'assurance « MUST » souscrits entre le 1<sup>er</sup> novembre 2012 et le 31 décembre 2012 ainsi que les options « ACCESSOIRES » et « EXTENSION DE GARANTIE » qui seraient couplées à une formule « MUST ».

Aucun remboursement ne sera accordé aux clients ayant résilié leur contrat, ayant eu des échéances impayées ou ayant bénéficié de la prise en charge d'un sinistre.

- **Les remboursements seront découpés comme suit** :
  - Remboursement de 40 € de cotisations de l'assurance « must ».
  - Remboursement de 10 € de cotisations de l'option « accessoires ».
  - Remboursement de 10 € de cotisations de l'option « extension de garantie ».
- **Important** : indiquez obligatoirement sur le bulletin ou sur papier libre votre numéro de contrat. Un remboursement par numéro d'appel dans la limite de 2 par foyer (même nom, même adresse), et de 2 par RIB/RIP ou RICE. Offre réservée aux particuliers.
- **A joindre impérativement avec le bulletin de participation rempli** :
  - la photocopie de la facture d'achat mentionnant l'achat de votre nouveau mobile dans un magasin partenaire à la société SFAM
  - la photocopie de l'étiquette IMEI situé sur le coffret de votre nouveau mobile.
  - et un RIB/RIP ou RICE (si différent de celui du contrat initial)
- Envoyer les pièces justificatives **au plus tard 30 jours après l'achat du nouveau mobile** (cachet de la Poste faisant foi) à l'adresse indiquée ci-dessus.
- Vous recevrez votre remboursement par virement bancaire sous 6 semaines.
- Toute demande incomplète, illisible ou raturée ne pourra être prise en compte. Les frais d'envoi ne sont pas remboursés et les dossiers ne sont pas retournés.

Votre N° d'appel : 0 \_ \_ \_ \_ \_

N° réf client : \_ \_ \_ \_ \_

Date d'achat (obligatoire) : \_ \_ / \_ \_ / 20 \_ \_

Date de naissance (facultative) : \_ \_ / \_ \_ / \_ \_ \_ \_

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

.....

.....

CP : \_ \_ \_ \_ Ville : .....

E-mail : .....@.....

Marque de votre mobile : .....

Modèle : .....

N° de série (IMEI) : \_ \_ \_ \_ \_

Avez-vous souscrit à l'option :

« Extension de garantie »  Oui  Non

« Accessoires »  Oui  Non

Fait à \_ \_ \_ \_ \_ , le \_ \_ / \_ \_ / 20 \_ \_

Signature  
de l'adhérent



Conformément à la loi Informatique et Libertés (Loi 78-17 du 06.01.1978) vous disposez de droits d'accès, de rectification ou d'opposition sur les données vous concernant utilisées par SFAM pour la gestion de votre compte et pour toute opération de marketing direct. Ces droits peuvent être exercés en envoyant un courrier recommandé à la SFAM, 11 avenue de la Déportation, 26100 Romans sur Isère, en mentionnant vos nom, prénom et n° de contrat et en y joignant une copie de votre pièce d'identité. Pour tous renseignements complémentaires, veuillez nous contacter au 04.27.43.33.33.

# NOTICE D'INFORMATION DE L'ASSURANCE MULTIMEDIA 12,90 €

Contrat d'assurance N° 118.981.584 souscrit par SFAM, société de courtage en assurance - 11 avenue de la Déportation- BP 141 - 26104 Romans sur Isère, N° ORIAS 10053831 (garantie financière et responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L530-1 et L530-2 du code des assurances), par l'intermédiaire de SARL G.B.G. Assurances, 24 Bd Gignier, BP 181, 26 109 Romans sur Isère auprès de MMA IARD Assurances Mutuelles Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes RCS Le Mans 775 652 126 - MMA IARD Société anonyme, au capital de 390 203 152 euros RCS Le Mans 440 048 882 - Sièges sociaux : 14 Bd Marie et Alexandre OYON 72030 LE MANS CEDEX 9 Entreprises régies par le code des assurances. Opérations d'assurances exonérées de TVA.

## 1 - DEFINITIONS

Accessoires : Tous les accessoires d'origine constructeur (tels que les sacoches, chargeurs secteur, batteries, claviers, souris, disques dur externes, imprimantes, clés USB et 3G+), logiciels antivirus, compatibles avec l'appareil garanti, achetés neufs pour l'usage personnel de l'Assuré.

Accident : Tout événement soudain, imprévu, irrésistible et extérieur à l'assuré et à l'appareil garanti, subi involontairement par le titulaire de l'assurance et par l'appareil assuré, et constituant la cause du dommage matériel accidentel.

Adhèrent/Assuré : Personne physique et majeure ou morale désignée sur le bulletin d'adhésion.

Appareil de remplacement : Appareil de modèle identique à l'appareil assuré ou appareil équivalent à fonctionnalités identiques au jour du dommage (c'est-à-dire possédant les caractéristiques techniques principales au moins équivalentes à l'appareil garanti à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, et de design). L'appareil de remplacement peut être neuf ou remis à neuf.

Appareil garanti / assuré : Le produit multimédia de type ordinateur portable, tablette tactile, netbook (mini-PC), GPS, appareil photo numérique, caméscope et lecteur MP3, dont les références figurent sur le bulletin d'adhésion rempli et signé par l'adhérent, acheté neuf moins de 30 jours avant la prise d'effet des garanties.

OU, l'appareil de remplacement appliqué dans le cadre du présent contrat ou de la garantie constructeur.

Défectuosité de pixels : Défaut affectant plusieurs pixels de l'appareil assuré. Est considéré comme défectueux, le pixel bloqué en position allumée, le pixel ne s'allumant jamais et le pixel dont un sous pixel s'allume en permanence ou ne s'allume jamais.

Dommage matériel OU oxydation: Toute détérioration ou destruction (totale ou partielle) extérieurement visible, ou oxydation nuisant au bon fonctionnement de l'appareil garanti et résultant d'un accident, sous réserve des exclusions de garantie.

Dommage matériel non réparable : Le coût de la réparation est supérieur à la valeur économique de l'appareil au jour du dommage.

Franchise : Somme qui reste à la charge de l'adhérent dans le cadre de l'application des garanties. Son montant est indiqué dans les conditions particulières.

Garde : L'appareil assuré est sous la garde de l'adhérent quand ce dernier en a l'usage, la direction et le contrôle.

Négligence : Le fait d'exercer un degré de diligence inférieur à ce qu'une personne normalement prudente et raisonnable n'aurait pas fait ou n'aurait pas omis de faire dans le but de prévenir tout sinistre dont la survenance était prévisible dans pareille situation.

Panne : Dysfonctionnement électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou plusieurs composants de l'appareil garanti, affectant son bon fonctionnement et provenant d'un phénomène d'origine interne à celui-ci. La défectuosité de pixels est également considérée comme une panne.

Pixel : Un pixel est un petit composant électronique d'un écran. Chaque pixel est composé de 3 transistors de couleurs représentant les 3 couleurs basiques : rouge, vert et bleu.

Second produit multimédia : Le produit multimédia de type ordinateur portable, netbook (mini-PC), GPS, appareil photo numérique, caméscope et lecteur MP3 acheté neuf dans les 12 mois précédant la souscription du présent contrat.

Sinistre : Evènement susceptible de mettre en oeuvre une ou plusieurs garantie(s) du présent contrat.

Tiers : Toute personne autre que l'adhérent, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou descendants, toute personne autre que le représentant légal et les préposés de l'adhérent, personne morale ou toute personne non autorisée par l'adhérent à utiliser l'appareil assuré.

Titulaire de l'assurance : l'adhérent à l'assurance.

Vol à la tire : Acte frauduleux consistant à dérober l'appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'assuré au moment du vol.

Vol à la sauvette : Acte frauduleux consistant à subtiliser l'appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale, en présence de l'assuré, lorsque l'appareil garanti est posé dans un rayon maximum d'un mètre à distance de l'assuré.

Vol avec Agression : Toute attaque violente et brutale ou toute contrainte physique exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder l'assuré.

Vol avec Effraction : Tout vol avec forçement de ou des serrures d'un véhicule ou d'un local (construit et couvert en dur).

Vol caractérisé : Soustraction frauduleuse de l'appareil assuré commise par un tiers avec circonstances aggravantes soit avec agression, effraction et/ou violence constatée par un récépissé de dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

Vol par introduction clandestine : Vol avec entrée intervenue à l'insu de l'assuré et dans un but illicite, dans son habitation ou dans son véhicule terrestre à moteur.

## 2 - OBJET DE L'ASSURANCE MULTIMEDIA 12,90€

Procéder au remplacement ou à la réparation de l'appareil garanti à concurrence de 2000 euros TTC par an, en cas de bris ou oxydation accidentelle, vol caractérisé et ce uniquement si l'appareil garanti est sous la garde de l'adhérent au moment du sinistre, la garantie étant étendue si l'appareil garanti est sous la garde du conjoint de l'adhérent, de son concubin, de ses ascendants ou de ses descendants, à la condition que ce(s) dernier(s) ai(en) la même résidence principale que l'adhérent. Procéder également au remplacement ou à la réparation d'un second produit multimédia bénéficiant des mêmes garanties que l'appareil assuré, dans les mêmes conditions avec plafond de remplacement de 500 euros. La déclaration du second produit devra se faire dans les 30 jours suivant la souscription du présent contrat d'assurance SFAM par l'envoi du coupon réservé à cet effet remis en point de vente ou sur papier libre.

### 2.1 OPTION ACCESSOIRES.

Procéder au remplacement ou à la réparation des accessoires, achetés neufs par l'assuré dans un délai de 30 jours suivant la date d'achat de l'appareil garanti, à concurrence de 300 euros TTC par an (régulé dans sa totalité) en cas de vol, de bris ou d'oxydation accidentels, sous réserve des exclusions de garantie. Ne peut être souscrite seule ou séparément de l'assurance multimédia.

### 2.2 OPTION « EXTENSION DE GARANTIE »

Procéder à la réparation de l'appareil assuré une fois la garantie constructeur échu en cas de panne ou d'un défaut de conception ou de montage. Dans le cas où l'impossibilité de réparation est reconnue par la SFAM ou par le constructeur, procéder au remplacement de celui-ci contre un modèle équivalent, à concurrence de 2000 euros, sous réserve des exclusions de garantie. Chaque année réglée prolongeant d'autant la garantie de l'appareil. Ne peut être souscrite seule ou séparément de l'assurance multimédia.

### 2.3 OPTION « TOUS RISQUES »

Procéder au remplacement de l'appareil garanti à concurrence de 2000 euros TTC

par an, ou à une réparation de l'appareil garanti, en cas de dommage matériel ou oxydation non accidentels, vol non caractérisé et ce uniquement si l'appareil garanti est sous la garde de l'adhérent au moment du sinistre, la garantie étant étendue si l'appareil garanti est sous la garde du conjoint de l'adhérent, de son concubin, de ses ascendants ou de ses descendants, à la condition que ce(s) dernier(s) ai(en) la même résidence principale que l'adhérent. Ne peut être souscrite seule ou séparément de l'assurance multimédia.

### 3 - TERRITORIALITE :

Les garanties s'exercent pour tout évènement garanti survenant dans le monde entier.

### 4 - RENONCIATION A L'ADHESION :

L'adhérent peut renoncer à son adhésion dans un délai de un mois suivant la date de souscription, soit par téléphone au 0 810 840 420 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), soit par simple courrier rédigé à l'adresse SFAM BP 141 - 26104 ROMANS/ISERE.

En cas de sinistre survenu et engagé dans les 30 premiers jours suivant la demande d'adhésion, l'adhérent ne peut renoncer à son contrat.

### 5 - MODIFICATION A L'ADHESION :

L'adhérent peut modifier sa formule de garantie au cours de son contrat par téléphone au 0 810 840 420 dans la mesure où les garanties actuelles n'ont pas été engagées lors d'un sinistre préalable. La modification sera appliquée le mois suivant la demande de l'adhérent en cas de règlement mensuel de sa cotisation et au terme de l'année en cours en cas de règlement annuel.

Changement d'appareil :

Sous peine de non garantie, l'adhérent doit déclarer par écrit tout changement d'appareil à son initiative en précisant les références du nouvel appareil garanti (marque, modèle, n° de série) et joindre à son courrier la copie de la facture d'achat (ou de la carte de garantie constructeur). Ce courrier doit être adressé à la société SFAM dans les 30 jours suivant la date d'achat du nouvel appareil, la modification prenant effet à la date de réception de la notification effectuée auprès de la société SFAM. En cas de déclaration postérieure à ce délai, il sera appliqué à la garantie un délai de carence de 30 jours à partir de la date de réception de cette déclaration.

## 6 - EXCLUSIONS DE GARANTIE :

Exclusions communes à toutes les formules :

- Perte de l'appareil garanti,
- Oxydation ou dommage matériel non accidentels (sauf en cas d'option « tous risques »),
- Le vol non caractérisé soit le vol autre que le vol par agression et/ou violences et le vol par effraction (sauf en cas d'option « tous risques »)
- Rayures, écaillures, égratignures et, plus généralement, tous dommages causés aux parties extérieures de l'appareil garanti et ne nuisant pas à son bon fonctionnement,
- Frais d'entretien, de maintenance, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point de l'appareil garanti,
- Les pannes ou dommages relevant de la garantie du constructeur de l'appareil garanti,
- Les pannes ou dommages à l'appareil garanti dont le numéro de série est invisible ou altéré,
- Les pannes ou dommages se limitant aux batteries d'alimentation, aux câbles d'alimentation et/ou câbles de liaison, antennes ou tout accessoire externe à l'appareil garanti (sauf si l'adhérent a souscrit à l'option « accessoires »),
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de données, fichiers ou logiciels utilisés ou contenus par l'appareil garanti, pendant ou suite à un sinistre,
- Le sinistre provoqué par la négligence de l'assuré,
- Les préjudices indirects, financiers ou non, subis par le titulaire de l'assurance pendant ou suite à un sinistre,
- Les pannes ou dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur,
- Les frais de devis, suivis ou non de réparation, ainsi que les frais de réparation engagés directement par l'assuré sans l'accord préalable de la SFAM,
- Les pannes ou dommages survenant au cours d'installation ou de montage de l'appareil garanti ou lorsque celui-ci est confié à un réparateur non agréé par la SFAM,
- Tout sinistre résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'adhérent,
- Tout sinistre à l'appareil garanti résultant d'un phénomène catastrophique, d'une guerre civile ou étrangère, émeute ou mouvement populaire,
- Tout sinistre à l'appareil garanti résultant d'un embargo, d'une confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- Les frais de mise en service ou de déplacement engagés par l'assuré pour le dépôt, l'expédition ou la récupération de l'appareil assuré, et consécutifs à un sinistre, sans l'accord préalable de la SFAM.

### Exclusions spécifiques à l'option « Extension de garantie »

- Les pannes résultant d'une oxydation,
- Les pannes résultant d'un dommage matériel,
- Les pannes résultant d'accident d'ordre électrique dont l'origine est extérieure à l'appareil assuré,
- Le remplacement des pièces consommables (telles que : filtres, batterie, accessoires, pièces de présentation, ampoules, etc.)
- Le défaut de colorimétrie ou défectuosité de pixels si celui-ci n'affecte pas plus de 3 pixels collés ou 5 pixels répartis sur la surface de l'écran,
- Les pannes d'antenne, les erreurs de branchement ou de mise en service,
- Les dommages résultant d'une utilisation industrielle ou commerciale,
- Les dommages résultant d'incendie, de la foudre, de tempête ou vandalisme.

## 7 - OBLIGATIONS DE L'ADHERENT

7-1 Pendant la durée de l'adhésion :

DEVOIR DE PRUDENCE : L'adhérent ou la personne qui a la garde de l'appareil garanti a l'obligation de prendre toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour protéger l'appareil garanti et d'utiliser ce matériel conformément à la notice d'utilisation du constructeur.

OBLIGATION DE DECLARATION : L'Adhérent doit déclarer toute modification des informations figurant sur la demande d'adhésion (changement de nom, d'adresse de l'adhérent, changement des références du compte bancaire de l'adhérent, changement d'utilisateur dans le cas d'une personne morale) auprès de SFAM - BP 141 - 26104 ROMANS/ISERE.

7-2 En cas de sinistre :

- Sous peine de déchéance de garantie (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'adhérent doit, dès qu'il constate le sinistre, déclarer celui-ci par téléphone au 0 810 840 420 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) au plus tard dans un délai de cinq (5) jours ouvrés. Ce délai est ramené à trois (3) jours ouvrés en cas de vol. En cas de dommage, l'adhérent doit s'abstenir de procéder lui-même ou de faire procéder à toute réparation.

Afin de compléter son dossier, l'adhérent devra :

- pour tout sinistre, indiquer dans une déclaration sur l'honneur fournie à la SFAM: la date, la nature, les circonstances, les causes et les conséquences prévisibles du sinistre, le numéro d'adhérent et le numéro de série de l'appareil garanti.

- fournir également à la SFAM :

- Dans tous les cas : la copie de la facture d'achat de l'appareil garanti.

En cas de dommage : l'appareil garanti endommagé, par transporteur sélectionné par la SFAM, et selon les instructions de la SFAM.

En cas de vol (caractérisé ou non) : la copie du récépissé de dépôt de plainte.

En cas de vol caractérisé : la copie du certificat médical ou le témoignage de l'agression, la copie de la facture de réparation du véhicule ou du local.

L'adhérent dispose d'un délai de 20 jours ouvrés à compter de sa déclaration de sinistre par téléphone pour fournir l'ensemble des pièces justificatives listées ci-avant. Au terme de ce délai, si l'adhérent n'a toujours pas fourni l'ensemble de ces pièces, le sinistre sera alors clôturé et sa demande d'indemnisation refusée.

Enfin, la société SFAM pourra demander toute pièce justificative qu'elle jugera nécessaire à l'appréciation du bien fondé de la demande d'indemnisation par l'adhérent. Le délai dont dispose l'adhérent pour fournir les justificatifs sera prolongé de 10 jours ouvrés pour toute nouvelle pièce demandée par la SFAM.

### 8 - LIMITES DE GARANTIE

L'indemnité due par la société SFAM est contractuellement limitée à la prise en charge d'un échange par année d'adhésion en cas de remplacement de l'appareil et illimitée en cas de dommages réparables (à concurrence du plafond).

### 9 - FRANCHISE

Une franchise sera appliquée lors de la prise en charge d'un sinistre dans la mesure où l'adhérent ne saurait fournir l'ensemble des accessoires fournis d'origine avec l'appareil garanti (hors éléments déclarés dérobés lors du vol de l'appareil garanti). La franchise est fixée à 10 % (10 pour cent) de la valeur marchande de l'appareil garanti sur la facture d'achat initiale.

### 10 - REGLEMENT DE L'INDEMNITE

Dès que le dossier est complet et après réception, le cas échéant, du rapport d'expertise ou d'enquête demandé par la société SFAM, celle-ci confirmera à l'adhérent dans un délai de 3 jours ouvrés la position retenue.

En cas d'échange standard ou de réparation : la société SFAM indiquera les modalités de récupération du nouvel appareil ou de l'appareil réparé. Il est précisé que l'appareil sinistré qui a fait l'objet d'un remplacement par l'Assureur devient propriété de celui-ci.

### 11 - REGLEMENT DES PRIMES

La cotisation est annuelle, elle peut être réglée mensuellement ou annuellement au choix de l'adhérent. Le montant de la cotisation figure sur la demande d'adhésion. Il est automatiquement prélevé par la société SFAM au moment de l'adhésion puis à chaque échéance de paiement sur le compte bancaire désigné à cet effet par l'adhérent.

En cas de rejet de prélèvement, la prime sera représentée pour paiement le mois suivant ainsi que les frais bancaires engendrés.

En cas de sinistre survenu et engagé, il pourra être demandé à l'assuré de régler l'intégralité de sa cotisation annuelle s'il a opté pour un règlement de celle-ci par quotes-parts.

### 12 - DATE D'EFFET ET DUREE DE L'ADHESION

Sous réserve du paiement des cotisations, les garanties de l'assurance multimédia SFAM et de ses options prennent effet le lendemain du jour où le bulletin d'adhésion est complété et signé par l'adhérent.

L'adhésion à l'assurance multimédia SFAM est souscrite pour une période d'une année. Elle est renouvelable ensuite à la date anniversaire par tacite reconduction pour des périodes successives d'1 (un) an et dans la limite de 5 années pour un même appareil garanti.

#### 12.1 OPTION « ACCESSOIRES ».

L'adhésion à l'option « accessoires » ne peut se faire que simultanément à l'adhésion de l'assurance multimédia SFAM. L'option est sans engagement.

#### 12.2 OPTION EXTENSION DE GARANTIE.

L'adhésion à l'option « extension de garantie » ne peut être que simultanée à l'adhésion de l'assurance multimédia SFAM. L'engagement minimum est de 12 mois renouvelé annuellement à la date anniversaire par tacite reconduction pour des périodes successives d'1 (un) an et dans la limite de 5 années pour un même appareil garanti.

#### 12.3 OPTION « TOUS RISQUES ».

L'adhésion à l'option « tous risques » ne peut être que simultanée à l'adhésion de l'assurance multimédia SFAM. L'engagement minimum est de 12 mois renouvelé annuellement à la date anniversaire par tacite reconduction pour des périodes successives d'1 (un) an et dans la limite de 5 années pour un même appareil garanti.

### 13 - RESILIATION DE L'ADHESION

Il peut être mis fin à l'adhésion :

Par la Société SFAM : en cas de non paiement de la cotisation (conformément à l'article L.113-3 du Code des Assurances), en cas de résiliation du contrat d'assurance n°118.981.584 entre la société SFAM et l'assureur.

De plein droit : en cas de perte totale de l'appareil garanti résultant d'un évènement non prévu au contrat (Article L.121-9 du Code des Assurances), en cas de décès de l'adhérent.

Par l'adhérent : en informant la société SFAM - BP141 - 26104 Romans sur Isère, par lettre recommandée adressée 1 mois au moins avant la date anniversaire de l'adhésion si et seulement si tous les prélèvements ont été honorés.

L'adhésion prend fin dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances.

En cas de résiliation non conforme aux conditions énumérées ci-dessus, il sera demandé à l'adhérent une régularisation de cotisation de 25 % des échéances restant dues.

### 14 - COTISATIONS ET MONTANTS

Cotisation annuelle pour l'assurance multimédia SFAM 12,90 €; 141,90 € la 1ère année (1er mois offert inclus) puis 154,80 € les années suivantes.

Cotisation annuelle pour l'option « extension de garantie » : 55 € la première année (1er mois offert inclus) puis 60 € les années suivantes.

Cotisation annuelle pour l'option « tous risques » : 0 € (incluse avec l'assurance Multimédia 12,90 €)

Cotisation annuelle pour l'option « accessoires » : 22 € la première année (1er mois offert inclus) puis 24 € les années suivantes.

### 15 - DISPOSITIONS DIVERSES

#### 15.1 - CORRESPONDANCES/ RECLAMATIONS

15.1.1 Toute demande de renseignements, informations complémentaires, déclarations de sinistres doit être exclusivement adressée à SFAM - BP104 - 26104 ROMANS SUR ISERE

Tél. : 0810.840.420 (prix d'un appel local depuis un poste fixe).

15.1.2 En cas de désaccord persistant sur la réponse, l'adhérent peut solliciter l'avis d'un Médiateur et notamment de Médiation Assurance, le CDIA, l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles - 61 rue Taïtbout - 75436 Paris Cedex 09.

15.2 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉ  
Conformément à la loi informatique et liberté n° 78-17 du 6 Janvier 1978, vous pouvez demander communication et rectification de toute information vous concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de l'assureur ; ce droit peut être exercé par lettre adressée à l'assureur.

15.3 - SUBROGATION / PRESCRIPTION ET FAUSSE DECLARATION  
Subrogation : conformément aux dispositions de l'article L 121-12 du Code des Assurances, l'assureur qui a exécuté la prestation est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers.

Prescription : toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par 2 ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. La prescription peut notamment être interrompue par la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre, ou par l'envoi, par l'assureur ou l'assuré à l'autre partie, d'une lettre recommandée avec accusé de réception (Articles L.114-1 et L.114-2 du Code des Assurances).

Fausse déclaration : toute fausse déclaration de sinistre, intentionnelle ou non, l'expose à la diminution de ses indemnités voire à la nullité totale de son adhésion ainsi qu'aux sanctions prévues par le code des assurances.

# NOTICE D'INFORMATION DE L'OFFRE "PACK ASSISTANCE"

Conditions générales valant notice d'information de l'offre « Pack Assistance », distribuée par la société SFAM, applicables aux adhérents de l'offre et regroupant les contrats suivants :

## « Garantie casse réparable »: Contrat d'assurance collectif à adhésions facultatives N°118.981.584.

- souscrit et distribué par SAS SFAM, société de courtage en assurance au capital de 8.000 € ayant son siège social au 11 avenue de la Déportation 26100 ROMANS SUR ISERE, immatriculée au RCS Romans sous le numéro 424 736 213 et à l'ORIAS sous le numéro 10 053 831 (garantie financière et responsabilité civile professionnelle conformes aux Articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances),  
- par l'intermédiaire de SARL G.B.G. Assurances, au capital de 330.000 € ayant son siège social au 24 Bd Gignier, BP 181, 26109 ROMANS SUR ISERE, immatriculée au RCS Romans sous le numéro 448 218 024 et à l'ORIAS sous le numéro 07 003 423,  
- auprès de MMA IARD Assurances Mutuelles Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes RCS Le Mans 775 652 126 et de MMA IARD Société anonyme, au capital de 390 203 152 € RCS Le Mans 440 048 882 dont les sièges sociaux se situent au 14 Bd Marie et Alexandre OYON 72030 LE MANS CEDEX 9. Entreprises régies par le Code des Assurances et soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential, 61 rue Tailbout, 75436 PARIS Cedex 09. Opérations d'assurances exonérées de TVA.

La notice d'information détaillée de la garantie « casse réparable » du contrat d'assurance N°118.981.584 (incluse dans ce contrat) est jointe au présent document.

## Contrat « Protection Pénale Téléphonie » : Contrat d'assurance cadre N° 15/SFAMTEL.

- souscrit et distribué par SAS SFAM, société de courtage en assurance au capital de 8.000 € ayant son siège social au 11 avenue de la Déportation 26100 ROMANS SUR ISERE, immatriculée au RCS Romans sous le numéro 424 736 213 et à l'ORIAS sous le numéro 10 053 831 (garantie financière et responsabilité civile professionnelle conformes aux Articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances),  
- par l'intermédiaire de SARL G.B.G. Assurances, au capital de 330.000 € ayant son siège social au 24 Bd Gignier, BP 181, 26109 ROMANS SUR ISERE, immatriculée au RCS Romans sous le numéro 448 218 024 et à l'ORIAS sous le numéro 07 003 423,  
- auprès de CFPD Assurances, société anonyme au capital de 1.600.000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de LYON sous le numéro 958 506 156 et dont le siège social se situe au 01 place Francisque Regaud - 69002 Lyon. Entreprises régies par le Code des Assurances et soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential, 61 rue Tailbout, 75436 PARIS Cedex 09. Opérations d'assurances exonérées de TVA.

La notice d'information détaillée de la garantie « Protection Pénale Téléphonie » du contrat d'assurance cadre N° 15/SFAMTEL (incluse dans ce contrat) est jointe au présent document.

## Contrat « Prestation de services » SFAM.

- Géré et distribué par SAS SFAM, au capital de 8.000 € ayant son siège social au 11 avenue de la Déportation 26100 ROMANS SUR ISERE, immatriculée au RCS de Romans sur Isère sous le numéro 424 736 213,

Sur simple demande auprès de SFAM, vous pourrez consulter les conditions générales intégrales des contrats afférents.  
Les garanties regroupées dans le contrat « Pack assistance » suivent le sort de ce contrat et ne peuvent en être dissociées.

**Attention : Il est rappelé que l'offre « Pack assistance » peut être souscrite à titre optionnel aux différents contrats d'assurance souscrits et gérés par SFAM. L'offre « Pack Assistance » est par ailleurs indépendante des garanties légales ou commerciales du fournisseur et du vendeur de l'appareil auxquelles elle ne substitue pas. L'adhérent déclare s'engager en connaissance de cause.**

Les Conditions Générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de l'offre « Pack assistance ».  
Toute adhésion au « Pack assistance » suppose la prise de connaissance préalable des présentes Conditions Générales ainsi que l'acceptation par l'Adhérent de l'intégralité de leur contenu.  
L'adhérent reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire notamment d'avoir la majorité légale et de ne pas faire l'objet d'une mesure de protection, ou à défaut d'en avoir l'autorisation de la part de son tuteur ou de son curateur s'il est incapable.  
Les Conditions Générales applicables à l'offre sont celles en vigueur au jour de la signature du bulletin d'adhésion.  
Les Conditions Générales étant destinées à des consommateurs ou non professionnels, l'adhérent déclare ne pas souscrire le contrat aux fins d'exploitation d'une activité professionnelle.  
L'adhérent est réputé être l'utilisateur exclusif de l'Appareil mentionné sur le Contrat pendant toute la durée de celui-ci.  
La SFAM recommande à l'adhérent de conserver les présentes Conditions Générales, et pouvoir ainsi les invoquer à tout moment pendant l'exécution du Contrat le cas échéant.

## **1 - DEFINITIONS**

**Adhérent** : Personne physique ou morale désignée sur le bulletin d'adhésion.

**Appareil d'origine** : L'appareil dont les références figurent sur le bulletin d'adhésion rempli et signé par l'Adhérent, acheté par l'adhérent et utilisé avec une carte SIM.

**Appareil utilisé** : Désigne l'appareil d'origine, acheté et utilisé par l'adhérent,

Ou, l'appareil remplacé dans le cadre de la garantie constructeur,

Ou, l'appareil remplacé à l'initiative de l'adhérent et déclaré à SFAM selon l'article 4 de la présente notice.

**Contrat** : contrat conclu entre l'adhérent et SFAM au titre de l'offre pack assistance, composé des présentes Conditions générales de service, des conditions particulières, et le cas échéant des annexes et avenants, à l'exclusion de tout autre élément.

**Mobile de secours** : Téléphone mobile, propriété de SFAM, fourni à l'adhérent dans le cadre du service « mise à disposition d'un mobile de secours » et dont le minimum des fonctionnalités de base d'un téléphone mobile, à savoir, de passage et de réception d'appels et de SMS.

**Période annuelle d'adhésion** : Période de 12 mois à compter de la date d'effet de l'adhésion ou de chaque renouvellement.

**Tiers** : Toute personne autre que l'Adhérent, leur conjoint ou leur concubin, leurs ascendants ou descendants, toute personne autre que le représentant légal et les préposés de l'Adhérent, personne morale ou toute personne non autorisée par l'Adhérent à user de l'appareil utilisé.

## **2 - OBJET DE L'OFFRE « PACK ASSISTANCE »**

L'offre « Pack Assistance » comprend une prestation de services ainsi que des garanties répertoriées ci-après.

La prestation de services est assurée par la société SFAM et définie ci-après. Les garanties sont apportées par des contrats d'assurance souscrits par SFAM, société de courtage en assurance, pour le compte des adhérents du « pack assistance ». Chacun de ces contrats dispose d'une notice d'information individuelle.

### **2.1 - LES GARANTIES**

#### **2.1.1. LA CASSE REPARABLE**

La garantie casse réparable du pack assistance comprend la réparation de l'appareil utilisé en cas de casse accidentelle de celui-ci, dans la mesure où celle-ci est possible et n'excède pas un coût de réparation supérieur à 100€ TTC, sous réserve des exclusions de garantie.

Voir le détail de l'offre et les conditions dans la notice d'information « Garantie casse réparable » du Contrat d'assurance collectif à adhésions facultatives N° 118.981.584 remise aux adhérents de l'offre « Pack Assistance ».

#### **2.1.2. LA PROTECTION PENALE TELEPHONIE**

La protection pénale comprend la prise en charge de la poursuite judiciaire de votre agresseur lors du vol de l'appareil utilisé.

Voir le détail de l'offre et les conditions dans la notice d'information « Protection Pénale Téléphonie » du Contrat d'assurance collectif à adhésions facultatives N° 15/SFAMTEL remise aux adhérents de l'offre « Pack Assistance ».

### **2.2 - LES SERVICES**

Le « Pack Assistance » comprend les services suivants, sous réserve que l'adhérent soit à jour de ses cotisations :

#### **- La fourniture d'un mobile de secours**

A compter du 3ème mois échu de la souscription, l'adhérent pourra demander la fourniture d'un mobile de secours qu'il utilisera librement. Tous les 12 mois de cotisation échus, l'adhérent pourra demander le remplacement de celui-ci par un nouveau mobile de secours en contrepartie du renvoi de l'ancien mobile de secours à SFAM. Il est toutefois précisé que ce mobile restera la propriété de SFAM et devra lui être restitué en cas de résiliation de l'adhésion de l'adhérent. A défaut de sa restitution 30 jours après le terme de l'adhésion, une caution de 50 € restera à la charge de l'adhérent.

#### **- Le stockage, la sauvegarde et la restauration des données de l'adhérent**

A la demande de l'adhérent, un compte utilisateur lui permettant de stocker, de sauvegarder et de restaurer les données contenues dans l'appareil utilisé lui sera gratuitement ouvert et mis à disposition durant le temps de son adhésion avec un espace de stockage de 10 Giga octet chez un des partenaires de la SFAM proposant ce service, sous réserve de compatibilité de l'appareil utilisé avec ce service. L'adhérent recevra alors une confirmation d'inscription au service dont il devra accepter les conditions générales d'utilisation.

#### **- Le blocage et la suppression des données de l'adhérent à distance**

A la demande de l'adhérent, un compte utilisateur lui permettant de bloquer et de supprimer les données contenues dans l'appareil utilisé lui sera gratuitement ouvert et mis à disposition durant le temps de son adhésion chez un des partenaires de la SFAM proposant ce service, sous réserve de compatibilité de l'appareil utilisé avec ce service. L'adhérent recevra alors une confirmation d'inscription au service dont il devra accepter les conditions générales d'utilisation.

#### **- La Géolocalisation de l'appareil utilisé**

A la demande de l'adhérent, un compte utilisateur lui permettant de géolocaliser l'appareil utilisé lui sera gratuitement ouvert et mis à disposition durant le temps de son adhésion chez un des partenaires de la SFAM proposant ce service, sous réserve de compatibilité de l'appareil utilisé avec ce service. L'adhérent recevra alors une confirmation d'inscription au service dont il devra accepter les conditions générales d'utilisation.

Il est précisé que pour bénéficier de ces services, l'adhérent devra en faire la demande auprès du service client de la SFAM qui lui adressera une confirmation écrite de la prise en charge de sa demande.

### **3 - MODALITES D'ADHESION**

L'offre « PACK ASSISTANCE » décrite dans la présente notice peut être souscrite par l'adhérent par l'intermédiaire d'un point de vente agréé par SFAM, dans la mesure où l'adhésion à ce contrat est accessoire à un produit commercialisé par celui-ci, ou par SFAM elle-même.

Doivent être précisées sur le bulletin d'adhésion les références de l'appareil utilisé (marque, modèle, n° de série) correspondant à la facture attestant l'achat de l'appareil par l'adhérent. L'objet de l'offre « PACK ASSISTANCE » ne fonctionne que pour un seul appareil à la fois.

L'adhérent choisira le paiement annuel de la cotisation ou le paiement mensuel par prélèvement sur compte bancaire.

L'adhérent reconnaît également avoir reçu la présente notice d'information qui décrit la portée de l'offre du « PACK ASSISTANCE » ainsi que les modalités de mise en oeuvre de celle-ci. Il reconnaît également avoir reçu les différentes notices d'information correspondant aux contrats d'assurance liés au PACK ASSISTANCE. La signature du bulletin d'adhésion par l'adhérent vaut engagement ferme et définitif, sauf accord contraire entre les parties. L'adhésion est cependant effective sous réserve du paiement de la cotisation (ou des mensualités dues à date si l'adhérent a choisi un paiement mensuel) ainsi que sous réserve de l'acceptation de la souscription par la SFAM.

Dans le cas d'une souscription par l'intermédiaire d'un point de vente, ce dernier s'engage à retourner à SFAM, sous 8 jours, le bulletin d'adhésion dûment complété et signé par l'adhérent sur lequel figurent notamment le montant de la cotisation due par l'adhérent et la description de l'offre souscrite.

### **RENONCIATION A L'ADHESION**

L'Adhérent peut renoncer à son adhésion dans un délai de 1 (un) mois suivant la date de souscription, par téléphone au 0 810 840 420 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou au 04.27.43.33.33 (prix d'un appel fixe national) ou par courrier rédigé à l'adresse SFAM - BP 141 - 26104 ROMANS/ISERE.

### **3 - MODALITES D'ADHESION**

L'offre « PACK ASSISTANCE » décrite dans la présente notice peut être souscrite par l'adhérent par l'intermédiaire d'un point de vente agréé par SFAM, dans la mesure où l'adhésion à ce contrat est accessoire à un produit commercialisé par celui-ci, ou par SFAM elle-même.

Doivent être précisées sur le bulletin d'adhésion les références de l'appareil utilisé (marque, modèle, n° de série) correspondant à la facture attestant l'achat de l'appareil par l'adhérent. L'objet de l'offre « PACK ASSISTANCE » ne fonctionne que pour un seul appareil à la fois.

L'adhérent choisira le paiement annuel de la cotisation ou le paiement mensuel par prélèvement sur compte bancaire.

L'adhérent reconnaît également avoir reçu la présente notice d'information qui décrit la portée de l'offre du « PACK ASSISTANCE » ainsi que les modalités de mise en oeuvre de celle-ci. Il reconnaît également avoir reçu les différentes notices d'information correspondant aux contrats d'assurance liés au PACK ASSISTANCE. La signature du bulletin d'adhésion par l'adhérent vaut engagement ferme et définitif, sauf accord contraire entre les parties. L'adhésion est cependant effective sous réserve du paiement de la cotisation (ou des mensualités dues à date si l'adhérent a choisi un paiement mensuel) ainsi que sous réserve de l'acceptation de la souscription par la SFAM.

Dans le cas d'une souscription par l'intermédiaire d'un point de vente, ce dernier s'engage à retourner à SFAM, sous 8 jours, le bulletin d'adhésion dûment complété et signé par l'adhérent sur lequel figurent notamment le montant de la cotisation due par l'adhérent et la description de l'offre souscrite.

### **RENONCIATION A L'ADHESION**

L'Adhérent peut renoncer à son adhésion dans un délai de 1 (un) mois suivant la date de souscription, par téléphone au 0 810 840 420 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou au 04.27.43.33.33 (prix d'un appel fixe national) ou par courrier rédigé à l'adresse SFAM - BP 141 - 26104 ROMANS/ISERE.

### **4 - CHANGEMENT D'APPAREIL**

L'Adhérent doit déclarer par courrier recommandé avec demande d'avis de réception tout changement d'Appareil à son initiative en précisant les références du nouvel Appareil utilisé (marque, modèle, n°IMEI) et joindre à son courrier la copie de la facture d'achat ainsi que de la carte de garantie constructeur éditée à son nom. Dès réception de la notification de changement contenant les éléments susvisés, SFAM procédera à la modification des références de l'Appareil utilisé au profit du nouvel appareil et adressera à l'Adhérent une confirmation de la modification de l'Appareil utilisé par tout moyen écrit. Cette modification de l'Appareil utilisé constituera un avenant au présent contrat dont le reste des dispositions restera inchangé. A défaut de notification d'un changement d'appareil à la SFAM, le contrat continuera de s'exercer pour l'appareil d'origine référencé sur le bulletin d'adhésion.

### **5 - EXCLUSIONS DU CONTRAT**

**EXCLUSIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES « CASSE REPARABLE » ET « PROTECTION PENALE TELEPHONIE » DU CONTRAT.**

**Se référer aux notices d'information spécifiques à ces garanties.**

### **6 - OBLIGATIONS DE L'ADHERENT**

#### **6.1 - OBLIGATION SUR L'UTILISATION DE L'APPAREIL**

**OBLIGATION D'UTILISATION CONFORME DE L'APPAREIL** : L'adhérent s'engage à user de l'Appareil utilisé conformément à la notice d'utilisation du constructeur.

#### **6.2 - OBLIGATION DE DECLARATION**

L'Adhérent doit déclarer toute modification des informations figurant sur la demande d'adhésion (changement de nom, d'adresse de l'Adhérent, changement des références du compte bancaire de l'Adhérent, changement d'utilisateur dans le cas d'une personne morale, changement de numéro de série) auprès de SFAM - BP 141-26104 ROMANS/ISERE.

### **7 - COTISATIONS ET CONDITIONS DE REGLEMENT**

### **7.1 - CONDITIONS DE REGLEMENT**

La cotisation est annuelle. Elle peut également être réglée mensuellement, si l'Adhérent a opté pour un paiement par prélèvement. Le montant de la cotisation figure sur la confirmation d'adhésion. Il est automatiquement prélevé par la société SFAM au moment de l'adhésion puis à chaque échéance de paiement sur le compte bancaire désigné à cet effet par l'Adhérent si celui-ci a opté pour un paiement mensuel.

En cas de rejet de prélèvement, la prime sera représentée pour paiement le mois suivant majorée de 5€ correspondant aux frais bancaires engendrés.

En cas de demande d'échange, il pourra être demandé à l'adhérent de régler l'intégralité restant due de sa cotisation annuelle s'il a opté pour un règlement de celle-ci par quotes-parts.

### **7.2 - COTISATION**

La cotisation annuelle pour l'offre « Pack Assistance » est de 71.88 euros par an (hors éventuelles promotions mentionnées sur le bulletin d'adhésion signé par l'adhérent) répartis comme suit :

- 36 euros toutes taxes comprises de prestation de services.

- 35,88 euros toutes taxes d'assurances comprises de cotisation d'assurance liée aux différents contrats d'assurance regroupés dans l'offre « PACK ASSISTANCE ».

### **7.3 - LES RECLAMATIONS**

Les réclamations éventuelles ne dispensent pas l'adhérent de régler les cotisations dans les conditions définies ci-dessus.

Par ailleurs, en cas de défaut de paiement de tout ou partie de la cotisation, la SFAM aura également la faculté de résilier automatiquement et de plein droit le Contrat.

### **8 - DATE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT**

Le Contrat entre en vigueur au jour de la signature du bulletin d'adhésion par l'adhérent.

Sauf disposition contraire prévue entre les parties, le Contrat est conclu pour une durée déterminée de 12 mois fermes à compter de sa prise d'effet. Le Contrat est renouvelable ensuite par tacite reconduction pour des périodes successives de 12 mois (sauf cas prévus à l'Article 9 ci-après).

### **9 - RESILIATION DE L'ADHESION**

Il peut être mis fin à l'adhésion :

Par la Société SFAM :

- en cas de résiliation de l'adhésion aux contrats d'assurance n°118.981.584 et 15/SFAMTEL par les assureurs ou par la SFAM ;

- en cas de non paiement de la cotisation par l'Adhérent.

De plein droit :

- en cas de décès de l'adhérent.

Par l'adhérent : en informant la société SFAM - BP141 - 26104 Romans sur Isère, par lettre recommandée adressée 1 mois au moins avant la date anniversaire de l'adhésion (cachet de la poste faisant foi) si et seulement si tous les prélèvements ont été honorés.

En cas de résiliation non conforme aux conditions énumérées ci-dessus, il sera demandé à l'Adhérent une régularisation supplémentaire de cotisation de 25 % des échéances restant dues.

### **10 - GARANTIES - RESPONSABILITE DE L'OFFRE**

10.1 - SFAM s'engage à remettre à l'adhérent un mobile de secours selon les modalités prévues au Contrat. Ces Appareils restent la propriété de SFAM.

10.2 - La responsabilité de SFAM ne pourra être engagée en cas d'inexécution ou mauvaise exécution du Contrat due, soit du fait de l'adhérent, soit du fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure.

10.3 - La présente offre ne constitue pas une garantie de continuité de l'usage d'un Appareil par l'adhérent.

Les présents services comprennent le financement d'un compte utilisateur permettant le stockage, la sauvegarde et la restauration des données contenues dans l'appareil utilisé de même que leur blocage et leur suppression à distance, ces services ne comprennent par contre en aucun cas la manipulation, celle-ci devant être effectuée par l'adhérent.

La SFAM ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de discontinuité de l'usage d'un Appareil par l'adhérent ou de perte de données de quelque nature qu'elles soient, liées à la mise en oeuvre de ces services.

### **11 - DISPOSITIONS DIVERSES**

#### **11.1 - CORRESPONDANCE ET RECLAMATIONS**

Toute demande de renseignements, informations complémentaires, demande de mise en %u0153uvre des services de l'offre doit être exclusivement adressée à SFAM - BP141- 26100 ROMANS SUR ISERE.

Tél. : 0810.840.420 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou au 04.27.43.33.33 (prix d'un appel fixe national). Accueil téléphonique ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h (hors jours fériés et/ou légalement chômés).

#### **11.2 - INFORMATIQUE ET LIBERTES**

L'Adhérent est expressément informé de l'existence, et déclare accepter, le traitement automatisé des informations nominatives et personnelles recueillies auprès de lui par SFAM (et ses mandataires) dans le cadre de l'adhésion au présent contrat, ainsi qu'en cours de gestion de celles-ci.

Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à l'obtention des services du contrat ainsi qu'à la gestion de l'adhésion. Ces informations sont destinées exclusivement à SFAM (et ses mandataires) pour les besoins de la gestion de l'adhésion, à leurs partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette gestion ainsi, le cas échéant, qu'aux autorités de tutelle.

L'adhérent accepte expressément, sauf opposition formelle de sa part, que tout ou partie de ces informations soient également exploitées à des fins de prospection commerciale et d'exploitation marketing par SFAM ainsi que par les sociétés ou entités contrôlées par cette dernière au sens de l'Article L233-1 du Code du Commerce à raison des seules informations nominatives à l'identification de l'adhérent.

L'Adhérent dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations le concernant figurant dans les fichiers de SFAM (et ses mandataires) dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 - modifiée par la loi du 6 août 2004. Il dispose également, comme spécifié ci-dessus, de la faculté de s'opposer à l'utilisation de ces informations à des fins commerciales. L'Adhérent pourra faire exercer ce droit en contactant SFAM par courrier recommandé avec avis de réception adressé au siège social de cette dernière.

#### **11.3 - DROIT ET LANGUE APPLICABLES**

Toute adhésion au présent contrat ainsi que les relations précontractuelles régies par le droit français sous réserve des dispositions impératives de la loi du pays dans lequel l'Adhérent a sa résidence habituelle et sauf disposition d'ordre public international. La réglementation ainsi que la langue française s'appliquent.