

**INFORMATION ET CONSEIL FOURNIS PREALABLEMENT A L'ADHESION  
AU CONTRAT D'ASSURANCE Assurance Mobile by AIG \***  
(Articles L 520-1 et R 520-1 du Code des assurances)

Vous êtes titulaire d'un abonnement mobile ou Internet en mobilité SFR (hors SFR Business) en cours de validité ou d'une offre prépayée mobile ou Internet en mobilité SFR en cours de validité et vous souhaitez garantir un appareil acheté en France, dans un point de vente distribuant les offres SFR, ou sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), ou auprès du Service Client SFR, **moins de 31 (trente et un) jours calendaires** avant la date de conclusion de l'adhésion à l'offre d'assurance "Assurance Mobile by AIG", contre les risques de dommage matériel accidentel, d'oxydation, ou de vol, **sous réserve des conditions, limites et exclusions du contrat d'assurance Assurance Mobile by AIG \* à adhésions facultatives n°2 5 00 192 .**

Par appareil, on entend :

- Un terminal mobile permettant de communiquer grâce aux réseaux cellulaires (normes existantes dépendant de la compatibilité dudit terminal : 2G/3G/3G+/DC/4G) - **à l'exception des téléphones satellite -**,  
Ou
- Une tablette tactile intégrant une carte SIM / USIM,

**Référencé(e) dans les classes de mobiles définies par SFR.**

Une assurance dénommée Assurance Mobile by AIG \* vous est dès lors proposée, assortie des garanties dont les objets, conditions, limites et exclusions sont précisées dans la Notice d'Information dont vous devez prendre connaissance avant d'adhérer à l'offre d'assurance proposée.

Cette Notice est disponible dans votre espace SFR (mandataire de SPB), ou sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), ou envoyée par SPB Service SFR.

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu soit par un espace SFR, soit par SFR ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat en vous adressant à SPB par courrier : SPB – Service SFR- CS 90000- 76095 Le Havre Cedex ou par e-mail : [sfr.assurances@spb.eu](mailto:sfr.assurances@spb.eu) accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le contrat « Assurance Mobile by AIG(\*)».

Votre cotisation vous sera remboursée dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre adhésion mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vous avez la possibilité d'exercer votre droit de renonciation dans les conditions définies dans l'Article 1. de la Notice d'information.

Le contrat d'assurance Assurance Mobile by AIG \* est un contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative n°2 500 192 souscrit auprès de:

AIG Europe Limited, société de droit anglais au capital de 197 118 478 livres sterling, ayant son siège social The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, Royaume-Uni, enregistrée au registre des sociétés d'Angleterre et du Pays de Galles sous le n°1486260, autorisée et contrôlée par la Prudential Regulation Authority, 20 Moorgate London, EC2R 6DA Royaume-Uni (PRA registration number 202628) - Succursale pour la France : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92400 Courbevoie, adresse postale : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92040 Paris La Défense, RCS Nanterre 752 862 540, en qualité d'Assureur, et est présenté :

- **Soit par votre espace SFR** immatriculé sous le numéro ORIAS - [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - mentionné sur le bulletin d'adhésion disponible dans ledit espace SFR, en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance, mandataire de SPB, SAS de courtage d'assurance au capital de 1 000 000 euros, ayant son siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n°305 109 779 et à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°07 002 642, (ci-après dénommée « SPB » ou "le Courtier") et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.
- **Soit sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou par téléphone**, par SFR, Société Anonyme au capital de 3 423 265 598, 40 euros, dont le siège social est situé 1 square Bela Bartok 75015 Paris, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 343 059 564 et à l'ORIAS sous le numéro 12 065 393 -[www.orias.fr](http://www.orias.fr)-, en qualité de mandataire d'assurance.

AIG Europe Limited est autorisée et contrôlée par la Prudential Regulation Authority, 20 Moorgate London, EC2R 6DA Royaume-Uni (PRA registration number 202628). Les contrats d'assurance commercialisés en France par la succursale française d'AIG Europe Limited sont soumis à la réglementation française applicable.

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

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

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

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 (dix) jours ouvrables suivant sa date de réception et à apporter une solution à la réclamation dans les 2 (deux) mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera alors tenu informé).

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation par le Département Réclamations de SPB, l'Assuré peut alors s'adresser par écrit à l'Assureur (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) :

**AIG Europe Limited - Succursale pour la France- Service clients- Tour CB 21-16 place de l'Iris 92040 Paris La Défense Cedex -**

**Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Adhérent peut solliciter l'avis du Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (F.F.S.A.) BP 290 - 75425 Paris Cedex 09 Téléphone : 01 45 23 40 71 Télécopie : 01 45 23 27 15, et ceci, sans préjudice des autres voies d'actions légales.**

\* Assurance Mobile par AIG

#### **NOTICE D'INFORMATION Assurance Mobile by AIG \***

Contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative n° 2.500.192 (dénommé ci-après "Contrat d'assurance") souscrit :

- par **SFR**, société anonyme au capital de 3 423 265 598,40 €, dont le siège social est situé 1 square Bela Bartok 75015 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n°343 059 564 et, en qualité d'intermédiaire d'assurance, immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°12 065 393.
- par l'intermédiaire de SPB, SAS de courtage d'assurances au capital de 1 000 000 euros, ayant son siège social sis 71 Quai Colbert - 76600 LE HAVRE, immatriculée au RCS Le Havre sous le numéro 305 109 779 et à l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), (ci-après dénommée « SPB » ou "le Courtier"), en qualité de Courtier,
- auprès de **AIG Europe Limited**, société de droit anglais au capital de 197 118 478 livres sterling, ayant son siège social The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, Royaume-Uni, enregistrée au registre des sociétés d'Angleterre et du Pays de Galles sous le n°01486260, autorisée et contrôlée par la Prudential Regulation Authority, 20 Moorgate London, EC2R 6DA Royaume-Uni (PRA registration number 202628) - Succursale pour la France : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92400 Courbevoie, adresse postale : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92040 Paris La Défense, RCS Nanterre 752 862 540 (ci-après dénommée « AIG » ou "l'Assureur"), en qualité d'Assureur,
- géré par **SPB** pour le compte de **AIG**,
- présenté :
  - Soit par votre espace SFR (immatriculé sous le numéro ORIAS - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)- mentionné sur le Bulletin d'adhésion disponible dans votre espace SFR), en qualité de mandataire de SPB,
  - Soit sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou par téléphone, par SFR, en qualité de mandataire d'assurance de **AIG**.

**AIG, SPB, SFR et votre espace SFR** sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

**(\*) Assurance Mobile par AIG**

**L'Assureur a chargé SPB d'être l'interlocuteur des personnes physiques majeures ou personnes morales titulaires d'un abonnement mobile ou Internet en mobilité SFR ( hors SFR Business) en cours de validité ou d'une offre mobile ou Internet en mobilité prépayée SFR en cours de validité, qui adhèrent au contrat d'assurance « Assurance Mobile by AIG \*», tant en ce qui concerne leur adhésion que pour la mise en œuvre des Garanties.**

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

- **sur le site :** [www.sfr.spb.eu](http://www.sfr.spb.eu)

- **par téléphone :** 0970 808 873 <sup>(1)</sup>,

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au samedi, de 8h à 22h <sup>(2)</sup>.

<sup>(1)</sup>, Numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque Opérateur.

<sup>(2)</sup> Hors jours légalement chômés et/ ou fériés et sauf interdictions légales ou réglementaires.

- **par voie postale :** SPB –SERVICE SFR-  
CS 90000  
76095 Le Havre Cedex

## **1-MODALITES D'ADHESION**

L'adhésion à Assurance Mobile by AIG \* est accessible - aux clients de SFR (personnes physiques majeures ou personnes morales), d'une part titulaires, à la date de Conclusion de l'adhésion, d'un abonnement mobile ou Internet en mobilité SFR (hors SFR Business) en cours de validité ou d'une offre prépayée mobile ou Internet en mobilité SFR en cours de validité, et, d'autre part, souhaitant garantir :

- soit un terminal mobile permettant de communiquer grâce aux réseaux cellulaires (normes existantes dépendant de la compatibilité dudit terminal : 2G/3G/3G+/DC/4G) - **à l'exception des téléphones satellite** –,
- soit une tablette tactile intégrant une Carte SIM / USIM.

**(ci- après dénommé(e) : « l'Appareil garanti original»),**

référéncé(e) dans les Classes de mobiles SFR et acheté(e) en France, dans un point de vente distribuant les offres SFR, ou sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou auprès du Service Client SFR, **moins de 31 (trente et un) jours calendaires avant la date de Conclusion de l'adhésion, telle que définie au présent Article.**

L'adhésion garantit également l'Appareil de remplacement ou l'Appareil de substitution qui se substituerait, pendant la période d'adhésion, à l'Appareil garanti original, objet de l'adhésion, **sous réserve du respect des dispositions de l'Article 10.**

**L'adhésion à l'assurance doit être souscrite dans un délai de 30 (trente) jours calendaires maximum à compter de la date d'achat de l'Appareil garanti original dans un point de vente distribuant les offres SFR ou sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), ou auprès du Service Client SFR.**

**La date mentionnée sur la facture dudit appareil faisant foi.**

**Toute adhésion conclue postérieurement au délai de 30 (trente) jours calendaires ne prendra pas effet.**

**Dans ce cas, aucun Sinistre déclaré par l'Assuré ne sera pris en charge par l'Assureur.**

**Dans ce cas, si l'Adhérent a payé la cotisation d'assurance ou une portion de cotisation, celle-ci lui sera intégralement remboursée dans un délai de 30 (trente) jours ouvrés, par SPB Service SFR, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur.**

L'Adhérent doit conserver la Notice d'Information, un exemplaire du Bulletin d'adhésion ou du Certificat d'adhésion, la facture attestant du paiement de l'Appareil garanti, et un exemplaire du mandat de prélèvement SEPA.

- **Conclusion de l'adhésion**

**En espace SFR,** l'adhésion est conclue, au moment où l'Adhérent, ayant préalablement reçu et pris connaissance de la présente Notice d'Information, signe le Bulletin d'adhésion Assurance Mobile by AIG \* et, simultanément, s'il ne choisit pas le règlement au comptant par chèque, signe le mandat de prélèvement SEPA acceptant ainsi le règlement de la cotisation d'assurance à SPB, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur.

**Sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)** l'adhésion est conclue au moment où l'Adhérent, ayant préalablement pris connaissance de la présente Notice d'Information, donne son consentement à Assurance Mobile by AIG \* et, simultanément, accepte le règlement de la cotisation d'assurance à SPB, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur.

Dans ce cas, SPB envoie à l'Adhérent, dès connaissance par SPB du n° d'IMEI de l'Appareil garanti original, la Fiche d'Information et de Conseil, la Notice d'Information, ainsi que son Certificat d'adhésion.

**Au téléphone auprès de SFR**, l'adhésion est conclue au moment où l'Adhérent donne son consentement à Assurance Mobile by **AIG** \* et, simultanément, accepte le règlement de la cotisation d'assurance à SPB, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur.

Dans ce cas, SPB envoie à l'Adhérent, dès connaissance par SPB du n° d'IMEI de l'Appareil garanti original, la Fiche d'Information et de Conseil, la Notice d'Information, ainsi que son Certificat d'adhésion.

**Dans tous les cas, l'adhésion ne garantit, qu'un seul Appareil garanti à la fois.**

- **Renonciation à l'adhésion**

L'offre Assurance Mobile by **AIG**\* ne vous impose pas de justifier des motifs de votre renonciation contrairement à ce que prévoit la loi.

L'Adhérent a la faculté de renoncer à son adhésion par lettre recommandée avec avis de réception adressée à SPB Service SFR - 71 quai Colbert- CS 90000- 76095 Le Havre Cedex, dans les 14 (quatorze) jours calendaires révolus suivant la date de Conclusion de l'adhésion (en cas d'adhésion dans un espace SFR (mandataire de SPB), ou dans les 14 (quatorze) jours calendaires révolus suivant la réception des conditions contractuelles – Fiche d'Information et de Conseil, Notice d'Information, Certificat d'adhésion et mandat de prélèvement SEPA (en cas d'adhésion sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou par téléphone par l'intermédiaire de SFR), selon le modèle suivant :

Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e), *Nom, Prénom et Adresse*, déclare renoncer à mon adhésion à Assurance Mobile by **AIG**\*,  
Fait le *Date* à *Lieu*, *Signature* ».

Dans ce cas, la cotisation d'assurance – effectivement payée – lui sera remboursée par SPB Service SFR, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur, au plus tard dans les 30 (trente) jours ouvrés suivant la date de réception par SPB de la lettre de renonciation – le cachet de la poste sur la lettre faisant foi.

**L'Adhérent ne pourra pas exercer son droit à renonciation s'il a expressément demandé l'exécution du Contrat d'assurance pendant le délai de renonciation, par exemple sous la forme d'une déclaration de Sinistre dans les conditions prévues à l'Article 6. de la présente Notice.**

**Les dispositions qui précèdent s'appliquent également si l'Adhérent justifie déjà d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le Contrat d'assurance et souhaite renoncer à son adhésion pour ce motif (article L. 112-10 du Code des assurances).**

## 2- DEFINITIONS

### Accessoires garantis

Etui de protection, oreillette Bluetooth et chargeur allume cigare, **non fournis d'origine par le constructeur lors de l'acquisition de l'Appareil garanti** et ayant fait l'objet du même Sinistre que l'Appareil garanti ou étant incompatibles avec l'Appareil de remplacement, et dans ce dernier cas, acquis préalablement à la date dudit Sinistre.

### Accessoires non garantis

Tout élément (écouteurs, oreillette, kit mains libres, casque, sacoche, étui, console, chargeur, batterie, alimentation, carte additionnelle, cordon, kit allume cigare) **fourni d'origine par le constructeur et avec l'Appareil garanti, lors de son acquisition.**

### Accident

Tout événement soudain, imprévisible, irrésistible, extérieur à l'Assuré et à l'Appareil garanti, et constituant la cause exclusive du Dommage matériel accidentel subi par l'Appareil garanti.

### Adhérent

La personne physique majeure ou la personne morale titulaire, à la date de Conclusion de l'adhésion, d'un abonnement mobile ou Internet en mobilité SFR (hors SFR Business) en cours de validité ou d'une offre mobile ou Internet en mobilité prépayée SFR en cours de validité, nommément désignée sur le Bulletin d'adhésion ou le Certificat d'adhésion, dont l'adhésion est en cours de validité.

### Appareil garanti

L'Appareil garanti original, objet de l'adhésion, ou Appareil de remplacement ou Appareil de substitution, selon les définitions mentionnées ci-après.

### Appareil garanti original

Le terminal mobile de norme 2G/3G/3G+/DC/4G – à l'**exception des téléphones satellite** –, ou la tablette tactile intégrant une Carte SIM / USIM, utilisé(e) par l'Assuré, acheté(e) en France dans un point de vente distribuant les offres SFR, ou sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou auprès du Service Client SFR, moins de 31 (trente et un) jours calendaires avant la date de Conclusion

de l'adhésion, et dont les références (marque et modèle) et le numéro IMEI sont mentionnés sur le Bulletin d'adhésion ou sur le Certificat d'adhésion.

### **Appareil de remplacement**

- **Un Appareil reconditionné ou neuf de modèle identique à l'Appareil garanti original -dans la limite de la Valeur de remplacement-**

**OU**

- **Un Appareil reconditionné ou neuf de modèle équivalent à l'Appareil garanti original -dans la limite de la Valeur de remplacement-**

### **Appareil de modèle équivalent**

Appareil « iso-fonctionnel », c'est-à-dire un appareil de même technologie, aux fonctionnalités et caractéristiques techniques principales équivalentes (**à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, de design, de graphisme, de décoration, de revêtement**) que l'Appareil garanti original.

### **Appareil de substitution**

Appareil neuf fourni dans le cadre de la garantie constructeur.

### **Appareil garanti irréparable**

L'Appareil garanti est défini comme « irréparable » dans les deux cas suivants :

- Lorsque le coût de réparation TTC dépasse la Valeur de remplacement.
- Lorsque l'Appareil garanti est déclaré techniquement irréparable par le centre technique de réparation agréé par SPB Service SFR.

### **Appareil reconditionné**

Appareil d'occasion ayant fait l'objet d'une première utilisation. Le reconditionnement suit un processus strict de remise en état de l'appareil dans des ateliers qualifiés. Cet appareil, emballé en boîte neutre, a fait l'objet d'opération de rénovation et/ou de réparation avec des pièces d'origine ou compatibles.

### **Assuré**

L'Adhèrent propriétaire de l'Appareil garanti, ou l'utilisateur de l'Appareil garanti avec l'autorisation de l'Adhèrent.

### **Bulletin d'adhésion**

Document remis à l'Adhèrent et signé par celui-ci, en confirmation de son adhésion en espace SFR (mandataire de SPB) et sur lequel sont mentionnés : Les coordonnées de l'Adhèrent, le code ORIAN - le n° ORIAS - le cachet commercial - de l'espace SFR (mandataire de SPB), la date d'effet de l'adhésion, la cotisation d'assurance, les garanties souscrites, les références de l'Appareil garanti (marque, modèle, IMEI), la classe de mobiles.

### **Carte SIM / USIM**

La carte associée à l'offre mobile ou Internet en mobilité de l'Opérateur de l'Assuré et utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil garanti.

### **Certificat d'adhésion**

Document remis à l'Adhèrent en confirmation de son adhésion sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou par téléphone par l'intermédiaire de SFR et sur lequel sont mentionnés : Les coordonnées de l'Adhèrent, le code ORIAN - le n° ORIAS, la date d'émission du certificat, la cotisation d'assurance, les garanties souscrites, les références de l'Appareil garanti (marque, modèle, IMEI).

### **Classe de mobiles**

- Classe d'appartenance de l'Appareil garanti original en fonction de son prix « Mobile seul client SFR » - toutes taxes comprises, à la date d'effet de l'adhésion et mentionnée sur le Bulletin d'adhésion signé par l'Adhèrent.

<b>Classe 1</b>	<b>Classe 2</b>	<b>Classe 3</b>	<b>Classe 4</b>	<b>Classe 5</b>	<b>Classe 6</b>
de 1	de 70,01	de 170,01	de 270,01	de 370,01	620,01 € TTC
à	à	à	à	à	et
70 € TTC	170 € TTC	270 € TTC	370 € TTC	620 € TTC	plus

### **Domage matériel accidentel**

Toute détérioration ou toute destruction extérieurement visible, nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti et résultant d'un Accident, **sous réserve des « Exclusions des garanties » mentionnées à l'Article 5 de la présente Notice.**

### Négligence

Le fait de laisser l'Appareil garanti à un endroit où il n'est pas à l'abri de tout risque prévisible de chute ou de détérioration, de laisser l'Appareil garanti à l'extérieur, sous l'influence des intempéries climatiques – y compris sous la pluie ou la neige ou le vent-, de laisser l'Appareil garanti, sans surveillance directe et immédiate de l'Assuré, visible de l'extérieur d'un local, d'une habitation, d'un véhicule, d'un bateau, d'un aéronef, ou visible dans un endroit public et fréquenté.

### Opérateur

La compagnie de téléphone proposant des services de communication à distance à l'Assuré.

### Oxydation

Toute corrosion par effet chimique des composants de l'Appareil garanti, résultant d'un événement extérieur à l'Appareil garanti et nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti, **sous réserve des " Exclusions des garanties " mentionnées à l'Article 5 de la présente Notice.**

### Période annuelle d'adhésion

Période comprise entre la date d'effet de l'adhésion et sa première date d'échéance annuelle puis entre deux dates successives d'échéance annuelle d'adhésion.

### Sinistre

Événement aléatoire survenant pendant la durée de validité de l'adhésion et susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties du Contrat d'assurance.

### Tiers

Toute personne autre que l'Assuré, autre que son conjoint ou son concubin, autre que ses ascendants ou descendants vivant sous le même toit que l'Assuré, autre que ses préposés lorsque l'Assuré est une personne morale, ainsi que toute personne non autorisée par l'Assuré à utiliser l'Appareil garanti.

### Usure

Détérioration progressive de l'Appareil garanti, ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, du fait de l'usage – conforme aux instructions du constructeur – qui en est fait.

### Valeur de remplacement :

La valeur d'achat toutes taxes comprises – hors subvention Opérateur – à la date du Sinistre, d'un Appareil de remplacement - **dans la limite de la valeur d'achat toutes taxes comprises (hors subvention Opérateur) de l'Appareil garanti original à la date d'effet de l'adhésion ou de l'Appareil de remplacement ou de l'Appareil de substitution, lorsque l'Appareil garanti est un Appareil de remplacement ou de substitution- .**

### Véhicule

Véhicule terrestre à moteur - **soumis à assurance obligatoire- .**

### Vol

**Il s'agit exclusivement** du Vol par effraction, du Vol par agression, du Vol à la tire, du Vol par introduction clandestine et du Vol à la sauvette tels que définis ci-après **et sous réserve des "Exclusions des garanties" mentionnées à l'Article 5 de la présente Notice.**

### Vol par effraction

Vol de l'Appareil garanti impliquant un forçage, une dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture extérieure, d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un Véhicule, d'un bateau ou d'un aéronef, commis par un Tiers, **sous réserve des "Exclusions des garanties" mentionnées à l'Article 5 de la présente Notice.**

### Vol par agression

Toute menace ou violence physique exercée par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré de l'Appareil garanti, **sous réserve des "Exclusions des garanties" mentionnées à l'Article 5 de la présente Notice.**

### Vol à la tire

Acte frauduleux, commis par un Tiers, consistant à subtiliser 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, **sous réserve des "Exclusions des garanties" mentionnées à l'Article 5 de la présente Notice.**

### Vol par introduction clandestine

Vol de l'Appareil garanti impliquant un acte frauduleux, commis par un Tiers, consistant à s'introduire, à l'insu de l'Assuré, dans un local immobilier clos et couvert occupé par l'Assuré, **sous réserve des "Exclusions des garanties" mentionnées à l'Article 5 de la présente Notice.**

### **Vol à la sauvette**

Acte frauduleux, commis par un Tiers, consistant à soustraire l'Appareil garanti se trouvant à portée de main de l'Assuré - c'est-à-dire à moins d'un mètre de l'Assuré- en s'en emparant sans violence physique ou morale et à l'insu de l'Assuré, **sous réserve des "Exclusions des garanties" mentionnées à l'Article 5 de la présente Notice.**

## **3. OBJET ET LIMITES DES GARANTIES de l'Assurance Mobile by AIG \***

### **3.1 Garantie Vol**

#### **3.1.1 En cas de Vol:**

L'Appareil garanti sera remplacé par un Appareil de remplacement.

**Dans la limite de la Valeur de remplacement par Sinistre.**

#### **3.1.2 En cas de Vol du terminal mobile survenant à l'étranger :**

En complément de la garantie mentionnée ci-dessus, l'Assuré bénéficiera du remboursement d'un pack prépayé acheté à l'étranger **dont la valeur ne pourra cependant pas dépasser 150 € TTC (cent cinquante euros toutes taxes comprises) par Sinistre.**

### **3.2 Garantie en cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/ USIM suite à un Vol**

La garantie couvre le remboursement du prix des communications ou des connexions effectuées frauduleusement par un Tiers **dans les 24 (vingt-quatre) heures suivant le moment où l'Assuré a eu connaissance du Vol.**

La garantie couvre également le remboursement des frais afférents à la production de la facture détaillée justifiant les communications ou les connexions frauduleuses, en cas de Sinistre indemnisé.

### **3.3 Garantie « Mise en opposition et frais de remplacement de la Carte SIM/ USIM en cas de Vol »**

Sur simple appel téléphonique à son Opérateur, l'Assuré pourra demander la mise en opposition de sa Carte SIM ou de sa Carte USIM volée. La garantie couvre le remboursement à l'Assuré, sur justificatif, des frais facturés par l'Opérateur pour la mise à disposition et/ou la livraison d'une nouvelle Carte SIM/ USIM. Cette prise en charge s'effectue **dans la limite de 25 € TTC (vingt-cinq euros toutes taxes comprises) par Sinistre.**

### **3.4 Garantie Dommage matériel accidentel ou Oxydation**

En cas de Dommage matériel accidentel ou d'Oxydation :

- L'Appareil garanti sera réparé.
- Si l'Appareil garanti est irréparable, il sera remplacé par un Appareil de remplacement.

**Dans la limite de la Valeur de remplacement par Sinistre.**

### **3.5 Garanties Vol, Dommage matériel accidentel ou Oxydation des Accessoires garantis:**

En cas de Sinistre affectant des Accessoires garantis en même temps que l'Appareil garanti ou en cas d'incompatibilité des Accessoires garantis avec l'Appareil de remplacement : le prix d'achat TTC - desdits Accessoires garantis sera remboursé **dans la limite de 100 € TTC (cent euros toutes taxes comprises) par Sinistre.**

## **4 – TERRITORIALITÉ**

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

## **5- EXCLUSIONS DES GARANTIES**

**Ne sont pas couverts par les garanties du Contrat d'assurance, les Sinistres résultant ou survenant dans les conditions visées ci-dessous:**

### **5.1 Exclusions générales**

- **Les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.**
- **Les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités.**
- **Le Sinistre provoqué par la Négligence de l'Assuré, ou de toute autre personne qu'un Tiers.**
- **La faute intentionnelle de l'Assuré ou de toute autre personne qu'un Tiers.**
- **Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers, ou de logiciels pendant ou suite à un Sinistre.**

- Les préjudices ou pertes financières –autres que celle de l'Appareil garanti proprement dit - subis par l'Assuré, et consécutifs à un Sinistre.
- Les frais de mise en service, d'installation de l'Appareil garanti.

### 5.2 Exclusions spécifiques au Vol

- Le vol résultant de la Négligence de l'Assuré.
- Le vol autre que : le Vol par agression, le Vol par effraction, le Vol à la tire, le Vol par introduction clandestine, le Vol à la sauvette.
- Le vol commis par toute personne physique ou morale n'ayant pas la qualité de Tiers ou commis avec la complicité de ladite personne.
- La perte, y compris la perte par suite d'un événement de force majeure.
- La disparition inexpliquée.
- Le vol par effraction d'une caravane ou d'un local immobilier, fermé(e) avec un cadenas.
- Le vol de l'Appareil garanti commis par introduction clandestine dans un local professionnel.
- Le vol des Accessoires non garantis, des consommables et de la connectique, liés au fonctionnement de l'Appareil garanti.
- Le vol par effraction d'un placard, tiroir, coffre, même fermé à clé.

### 5.3 Exclusions spécifiques au Dommage matériel accidentel et à l'Oxydation

- Les dommages autres que les Dommages matériels accidentels.
- Les dommages accidentels ou oxydations résultant de la Négligence de l'Assuré ou de toute autre personne qu'un Tiers.
- Les dommages, et les pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine interne à l'Appareil garanti, ou liés à l'Usure, quelle qu'en soit la cause, des composants.
- Les dommages résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'Appareil garanti.
- Les dommages résultant des effets du courant électrique, qu'il s'agisse d'échauffement, court-circuit, chute de tension, induction, défaillance d'isolement, ou de l'influence de l'électricité atmosphérique.
- Les dommages liés à la sécheresse, à la présence de poussières, ou à un excès de température.
- Les dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que rayures, les écaillures, les égratignures.
- Les dommages liés à l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non-conformes ou inadaptés à l'Appareil garanti.
- Les dommages ou l'oxydation résultant du non-respect des instructions d'utilisation, de branchement, d'installation, de montage et d'entretien figurant dans la notice du constructeur de l'Appareil garanti.
- Les dommages et l'oxydation relevant des exclusions spécifiques à la garantie constructeur de l'Appareil garanti mentionnées dans la notice d'utilisation de l'Appareil garanti.
- Les dommages résultant d'une modification non autorisée de programme, de paramétrage de données, ou du défaut d'un logiciel.
- Les dommages survenant lorsque l'Appareil garanti est confié à un installateur, ou à un réparateur non agréé par l'Assureur.
- Les dommages pour lesquels l'Assuré ne peut fournir l'Appareil garanti endommagé ou oxydé.
- Les dommages aux Accessoires non garantis, aux consommables et à la connectique liés au fonctionnement de l'Appareil garanti.
- Les frais de devis ou de réparation engagés par l'Assuré sans accord préalable de SPB Service SFR.
- Les réglages accessibles à l'Assuré sans démontage de l'Appareil garanti.
- Les dommages relatifs aux Appareils garantis dont le numéro de série est illisible.
- L'oxydation résultant de l'exposition de l'Appareil garanti à l'humidité.

### 5.4 Exclusions spécifiques au transport de l'Appareil garanti

- Pendant le transport de l'Appareil garanti (y compris période de stationnement du Véhicule), sont exclus les dommages et les vols :
  - commis sans Effraction du Véhicule,
  - commis dans un Véhicule qui ne serait pas totalement carrossé en matériaux durs et fermé à clé lorsque personne n'est à bord ;
  - commis dans un Véhicule stationné sans conducteur ni passager à l'intérieur du Véhicule entre 22 h et 7h du matin ;
  - commis à l'Appareil garanti visible de l'extérieur du Véhicule ;
  - en cas de transport par Véhicule à 2 ou 3 roues, si l'Appareil garanti n'est pas placé dans un coffre fermé à clé constituant un élément solidaire du Véhicule à 2 ou 3 roues.
- Le dommage ou le vol commis à un Appareil garanti non conservé en bagage à mains, dans le cas des transports en commun aérien, maritime ou terrestre et qui ne serait pas sous la surveillance directe et immédiate de l'Assuré.
- Le dommage ou le vol relevant de la responsabilité civile d'un transporteur professionnel.

## **5.5 Exclusions spécifiques à la garantie Utilisation frauduleuse de la Carte SIM /USIM suite à un Vol.**

- Les utilisations frauduleuses de la Carte SIM /USIM consécutives aux exclusions générales (Article 5.1 de la présente Notice) et aux exclusions spécifiques aux garanties Vol et transport de l'Appareil garanti (Articles 5.2 et 5.4 de la présente Notice).
- Les utilisations frauduleuses de la Carte SIM /USIM effectuées à compter de la date d'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM / USIM par l'Opérateur concerné.
- Les utilisations frauduleuses de la Carte SIM /USIM effectuées au-delà du délai de 24 (vingt-quatre) heures suivant le moment où l'Assuré a eu connaissance du Vol.

## **6- EN CAS DE SINISTRE**

L'Assuré devra déclarer le Sinistre au plus tard dans les 5 (cinq) jours ouvrés (sauf cas fortuit ou de force majeure), suivant la date de connaissance de celui-ci, à SPB Service SFR, par téléphone, ou par courrier, ou sur le site – mentionnés dans l'encart en préambule de la présente Notice -.

Ce délai de déclaration est ramené à 2 (deux) jours ouvrés (sauf cas fortuit ou de force majeure), en cas de Vol.

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

L'Assuré devra, par ailleurs:

### ▪ **En cas de Vol:**

- Téléphoner à l'Opérateur qui mettra en opposition la Carte SIM/ USIM concernée,
- Faire au plus tôt, dès la connaissance du Sinistre, un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes dans lequel doivent être mentionnés le Vol de l'Appareil garanti, les circonstances du Vol, ainsi que les références de l'Appareil garanti (marque, modèle, numéro de série/ IMEI),
- Déclarer le Sinistre à **SPB Service SFR**.

### ▪ **En cas d'Utilisation frauduleuse de la Carte SIM/ USIM :**

- Téléphoner à l'Opérateur qui mettra en opposition la Carte SIM/ USIM concernée,
- Déclarer le Sinistre à **SPB Service SFR**.

### ▪ **En cas de Dommage matériel accidentel ou d'Oxydation :**

- S'abstenir de procéder lui-même à toutes réparations.
- S'abstenir de mandater pour réparation un service après-vente de son choix.
- Déclarer le Sinistre à **SPB Service SFR**.
- Se conformer aux instructions de **SPB Service SFR** pour l'Appareil garanti endommagé.

## **DOCUMENTS et INFORMATIONS à TRANSMETTRE à SPB Service SFR :**

L'Assuré devra, par ailleurs, fournir à SPB Service SFR les pièces justificatives suivantes :

### ▪ **Dans tous les cas :**

- La déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre.
- La facture d'achat de l'Appareil garanti.
- Le Bulletin d'adhésion ou le Certificat d'adhésion à "Assurance Mobile by **AIG** \*\*".

### ▪ **En cas d'Utilisation frauduleuse de la Carte SIM/ USIM :**

- La facture détaillée attestant du montant des communications ou de connexions effectuées frauduleusement par un Tiers (dans le cas du titulaire d'un abonnement mobile ou internet en mobilité - en cours de validité -).
- Tout justificatif (relevé de compte, facturette, ticket de caisse) attestant du paiement de la recharge utilisée frauduleusement par un Tiers à la date du Sinistre (dans le cas du titulaire d'une offre prépayée mobile ou internet en mobilité - en cours de validité -).
- Le récépissé du dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités compétentes.

### ▪ **En cas de remplacement de la Carte SIM/ USIM :**

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

### ▪ **En cas de Vol:**

- Le récépissé du dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités compétentes.

### ▪ **En cas de Vol par agression – spécifiquement- :**

- La copie du certificat médical ou le témoignage écrit d'un Tiers.

▪ **En cas de Vol par effraction – spécifiquement- :**

- La (les) facture(s) ou le (les) devis correspondant à la remise en état du (des) dispositifs de fermeture, des serrures, ou des vitres, suite à l'effraction.
- L'attestation de non prise en charge du Vol de l'Appareil garanti par l'Assureur multi-risques habitation, ou tout autre contrat d'assurance couvrant l'Appareil garanti.
- La copie des papiers du Véhicule, du bateau, de l'aéronef, concernés par l'effraction.

▪ **En cas de Dommage matériel accidentel ou d'Oxydation :**

- L'Appareil garanti endommagé ou oxydé.
- Les Accessoires garantis endommagés.

▪ **En cas de Vol, Dommage matériel accidentel ou Oxydation aux Accessoires garantis**

- La facture originale d'achat des Accessoires garantis et la facture originale des accessoires de remplacement.

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

**Si de mauvaise foi, l'Assuré utilise des documents inexacts comme justificatifs, use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexactes ou incomplètes, les garanties du Contrat d'assurance ne seront pas acquises. L'Assureur se réserve le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.**

## **7-MODALITES D'INDEMNISATION**

Après instruction et acceptation du Sinistre garanti :

- En cas de Dommage matériel accidentel ou d'Oxydation, l'Appareil garanti sera réparé ou remplacé par un Appareil de remplacement, **dans les limites, conditions et exclusions, définies par la présente Notice d'Information.**
- En cas de Vol, l'Appareil garanti sera remplacé par un Appareil de remplacement, **dans les limites, conditions et exclusions, définies par la présente Notice d'Information.**
- En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/ USIM, l'Assuré percevra le montant des communications ou des connexions frauduleuses ainsi que le remboursement de la Carte SIM/ USIM, **dans les limites, conditions et exclusions, définies par la présente Notice d'Information.**
- En cas de Vol, Dommage matériel accidentel ou Oxydation aux Accessoires garantis: l'Assuré percevra le remboursement desdits accessoires **dans les limites, conditions et exclusions, définies par la présente Notice d'Information.**

**Propriété de l'Assureur :**

L'Appareil garanti dont le Sinistre est pris en charge par l'Assureur deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur en cas de remplacement de l'Appareil garanti par un Appareil de remplacement.  
(Article L121-14 du Code des assurances).

## **8 - DATE D'EFFET ET DUREE DE L'ADHESION**

### **8.1 Date d'effet de l'adhésion**

#### **8.1.1 Cas de l'adhésion conclue dans un espace SFR**

**Sous réserve du paiement effectif de la cotisation**, l'adhésion prend effet, avec l'accord exprès de l'Adhérent, à la date de Conclusion de l'adhésion, telle que mentionnée à l'Article 1. « Modalités d'adhésion » -, soit avant la date d'échéance du délai de renonciation.

**Toute adhésion conclue postérieurement au délai de 30 (trente) jours calendaires à compter de la date d'achat de l'Appareil garanti original dans un point de vente distribuant les offres SFR, ou sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou auprès du Service Client SFR , ne prendra pas effet.**

#### **8.1.2 Cas de l'adhésion conclue sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou par téléphone par l'intermédiaire de SFR**

**Sous réserve du paiement effectif de la cotisation**, l'adhésion prend effet, avec l'accord exprès de l'Adhérent, à la date de réception des conditions contractuelles – Fiche Information et Conseil, Notice d'Information, Certificat d'adhésion, Mandat de prélèvement SEPA-, soit avant la date d'échéance du délai de renonciation.

**Toute adhésion conclue postérieurement au délai de 30 (trente) jours calendaires à compter de la date d'achat de l'Appareil garanti original dans un point de vente distribuant les offres SFR, ou sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou auprès du Service Client SFR, ne prendra pas effet.**

## **8.2 Durée de l'adhésion**

L'adhésion est conclue pour une durée de 1 (un) an à compter de sa date d'effet. A défaut de résiliation 1 (un) mois avant ce terme, l'adhésion est ensuite reconduite, à chaque date anniversaire par tacite reconduction pour des périodes successives de 1 (un) an, sauf cas de résiliation stipulés dans l'Article 11 de la présente Notice.

## **9 - DATE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES**

### **9.1 Date d'effet des garanties**

#### **9.1.1 Cas de l'adhésion conclue dans un espace SFR**

- La date d'effet des garanties est la date de Conclusion de l'adhésion.

#### **9.1.2 Cas de l'adhésion conclue sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou par téléphone par l'intermédiaire de SFR**

- La date d'effet des garanties est la date à partir de laquelle les deux conditions suivantes sont remplies :
  - d'une part, l'Assuré est en possession de l'Appareil garanti.
  - d'autre part, l'adhésion a pris effet.

### **9.2 Durée des garanties**

- La durée des garanties est la période comprise entre la date d'effet des garanties et la date de cessation de l'adhésion quelle qu'en soit la cause.

### **9.3 Garanties en cas de changement d'Appareil garanti**

En cas de changement ultérieur de l'Appareil garanti, dans le cadre du Contrat d'assurance, ou par l'Opérateur dans le cadre des garanties constructeur, l'Appareil de remplacement, ou l'Appareil de substitution sont garantis **dans les mêmes conditions, limites et exclusions que l'Appareil garanti original mentionné initialement sur le Bulletin d'adhésion ou sur le Certificat d'adhésion, et ce, pour la durée de validité de l'adhésion restant à courir pour l'Appareil garanti original, et sous réserve du respect des conditions de l'Article 10 de la présente Notice.**

## **10- MODIFICATION DE L'ADHESION**

### **10.1 Changement d'Appareil garanti :**

Pendant la période de validité de l'adhésion, en cas d'échange de l'Appareil garanti dans le cadre des garanties constructeur:

**L'Assuré** doit communiquer par courrier à SPB Service SFR CS 90000- 76095 Le Havre Cedex : Les références de l'Appareil de substitution (marque, modèle, n° de série/IMEI), ainsi que la copie du bon de livraison ou de la carte de garantie constructeur. **Cette déclaration doit être communiquée dans les 30 (trente) jours calendaires suivant la date de réception de l'Appareil de substitution.**

### **10.2 Changements de nom, d'adresse, de RIB / IBAN / BIC (SWIFT):**

Pendant la période de validité de l'adhésion, l'**Adhérent** doit communiquer lesdits changements à SPB Service SFR,

- sur le site [www.sfr.spb.eu](http://www.sfr.spb.eu), (**hors changement de nom**) ou
- par courrier à SPB Service SFR -CS 90000- 76095 Le Havre Cedex.

## **11- RESILIATION ET CESSATION DE L'ADHESION**

### **11.1 Résiliation par l'Adhérent :**

- L'Adhérent a la faculté de résilier son adhésion, avec un préavis d'1 (un) mois, à la date d'échéance anniversaire de la première année d'adhésion, puis, à compter du treizième mois d'adhésion, à tout moment :
  - Soit par téléphone en appelant SPB Service SFR,
  - Soit en adressant une lettre recommandée à SPB Service SFR.
- L'Adhérent a également la faculté de résilier son adhésion, auprès de SPB Service SFR :
  - En cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil garanti n'entraînant pas la mise en jeu des garanties (Article L.121-9 du Code des assurances).
  - En cas de résiliation pour sinistre par l'Assureur d'un autre contrat de l'Adhérent également souscrit auprès de l'Assureur, dans le délai d'un (1) mois suivant cette résiliation (art. R.113-10 du Code des assurances).

- En cas de désaccord formulé par l'Adhérent à l'Assureur sur la modification de la cotisation d'assurance, en application de l'Article 12.3 de la présente Notice, et ce dans un délai de 30 (trente) jours calendaires à compter de la date de proposition de modification de la cotisation d'assurance faite par l'Assureur (Article L.113-4 du Code des assurances).

## **11.2 Résiliation par l'Assureur :**

- L'adhésion prend fin en cas de non-paiement de la cotisation d'assurance. Dans ce cas les dispositions de l'Article L.113-3 du Code des assurances seront appliquées.
- L'adhésion prend fin si l'Assureur exerce sa faculté de résilier l'adhésion au Contrat d'assurance après Sinistre. (Article R.113-10 du Code des assurances). Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un (1) mois à dater de la notification à l'Adhérent.
- **L'adhésion prend fin dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.**

## **12- COTISATION D'ASSURANCE**

### **12.1 Montant de la cotisation**

La cotisation d'assurance annuelle Assurance Mobile by AIG \*, fonction de la Classe de mobiles de l'Appareil garanti original, est mentionnée toutes taxes d'assurance comprises sur le Bulletin d'adhésion ou sur le Certificat d'adhésion.

### **12.2 Modalités de paiement des cotisations**

**En espace SFR** les cotisations d'assurance annuelles sont payables, par l'Adhérent:

- Soit par prélèvement par SPB, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur, sur le compte bancaire ou postal désigné à cet effet par l'Adhérent lors de la Conclusion de l'adhésion ou au cours de la période d'adhésion en cas de modifications de ses coordonnées bancaires, soit annuellement en 1 (une) fois, soit trimestriellement en 4 (quatre) fois, soit mensuellement, en 12 (douze) fois.
- Soit par chèque à l'ordre de SPB –annuellement- en une seule fois-.

Le premier prélèvement intervient, avec l'accord exprès de l'Adhérent, à partir de la date d'effet de l'adhésion, soit avant la date d'échéance du délai de renonciation.

**Sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou par téléphone par l'intermédiaire de SFR**, les cotisations d'assurance annuelles sont payables mensuellement, en 12 (douze) fois, par l'Adhérent, par prélèvement par SPB, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur, sur le compte bancaire ou postal désigné à cet effet par l'Adhérent lors de la Conclusion de l'adhésion ou au cours de la période d'adhésion en cas de modifications de ses coordonnées bancaires.

### **12.3 Modification de la cotisation**

Quand l'Appareil de substitution relève d'une Classe de mobiles différente de celle de l'Appareil garanti original, la cotisation sera modifiée selon la Classe de mobiles dont relève l'Appareil de substitution, à compter de la date d'acquisition de celui-ci par l'Assuré.

## **13- DISPOSITIONS DIVERSES**

### **▪ Droit et langue applicables :**

Toute adhésion au Contrat d'assurance ainsi que les relations précontractuelles sont régies par le droit français. La langue française s'applique.

### **▪ Pluralité d'assurances**

Conformément aux dispositions de l'Article L 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L 121-1 du Code des assurances.

### **▪ Prescription**

Toute action dérivant du Contrat d'assurance est prescrite par 2 (deux) ans à compter de l'événement 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'Adhérent/ Assuré à l'autre partie - d'une lettre recommandée avec avis de réception (Articles L 114-1, L 114-2 et L 114-3 du Code des assurances).

#### Article L 114-1 du Code des assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court

1° En cas de réticence, omission, déclaration fauss e ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressé s 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.

Article L 114-2 du Code des assurances :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L114-3 du Code des assurances :

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

▪ **Réclamations – Médiation**

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

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

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

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Adhérent sera alors tenu informé).

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation par le Département Réclamations de SPB, l'Assuré peut alors s'adresser par écrit à l'Assureur (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) :

**AIG Europe Limited -Succursale pour la France- Service clients- Tour CB 21-16 place de l'Iris 92040 Paris La Défense Cedex -**

**Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Adhérent peut solliciter l'avis du Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (F.F.S.A.) BP 290 - 75425 Paris Cedex 09 Téléphone : 01 45 23 40 71 Télécopie : 01 45 23 27 15, et ceci, sans préjudice des autres voies d'actions légales.**

▪ **Subrogation**

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

▪ **Informatique, fichiers et libertés**

Les données à caractère personnel recueillies par l'Assureur sont collectées afin de permettre la souscription ainsi que la gestion des contrats et des Sinistres par les services de l'Assureur. Ces données sont susceptibles d'être communiquées aux mandataires de l'Assureur, à ses partenaires, prestataires et sous-traitants pour ces mêmes finalités et peuvent être transférées en dehors de l'Union Européenne. Afin d'assurer la sécurité et la protection adéquate des données à caractère personnel, ces transferts ont été préalablement autorisés par la CNIL et sont encadrés par des garanties, notamment par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les droits d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes des personnes concernées peuvent être exercés en contactant l'assureur à l'adresse suivante : AIG Service Clients Tour CB21 - 16 Place de l'Iris 92040 Paris La Défense Cedex en joignant leur référence de dossier ainsi qu'une copie de leur pièce d'identité. Elles peuvent également s'opposer, par simple lettre envoyée comme indiqué ci-dessus, à ce que leurs données à caractère personnel soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.

La politique de protection des données personnelles de l'Assureur est accessible sur son site à l'adresse suivante : <http://www.aig.com/fr-protection-des-données-personnelles>