

# Sommaire

<b>Document d'information sur le produit d'assurance</b> .....	<b>02</b>
<b>Fiche d'information sur le prix et les garanties</b> .....	<b>04</b>
<b>Notice d'information</b> .....	<b>07</b>
<b>1. Lexique</b> .....	<b>07</b>
<b>2. L'objet du contrat</b> .....	<b>10</b>
<b>3. La vie de votre adhésion et ses modalités</b> .....	<b>10</b>
3.1 Comment adhérer au contrat ? .....	10
3.2 Quelle est la durée de votre adhésion ? .....	11
3.3 Quand vos garanties prennent-elles effet ? .....	11
3.4 Quand vos garanties prennent-elles fin ? .....	12
3.5 Quand et comment pouvez-vous renoncer à votre adhésion ? .....	12
3.6 Que faire en cas de changement d'appareil garanti ? .....	12
<b>4. Les garanties et les prestations du contrat</b> .....	<b>12</b>
4.1 Quelles sont les prestations en cas de Casse, Oxydation, Panne ou Batterie ? .....	12
4.2 Quelles sont les prestations en cas de Vol caractérisé et utilisation frauduleuse ? .....	13
4.3 Quelle est la territorialité de vos garanties ? .....	13
4.4 Quelles sont les limites de garanties ? .....	13
4.5 Dans quels cas ne suis-je pas éligible à la réparation ou au remplacement ? .....	13
<b>5. Les exclusions de garantie</b> .....	<b>13</b>
<b>6. Comment déclarer votre sinistre ?</b> .....	<b>15</b>
6.1 Que faire en cas de sinistre ? .....	15
6.2 Quelles pièces justificatives devez-vous transmettre ? .....	15
6.3 Quelles sont les modalités de prise en charge ? .....	16
6.4 Quel est le délai d'indemnisation de votre sinistre ? .....	17
<b>7. Votre cotisation d'assurance</b> .....	<b>17</b>
7.1 Quel est le coût de votre assurance ? .....	17
7.2 Comment payer votre cotisation ? .....	17
<b>8. Informations générales</b> .....	<b>18</b>
8.1 Qui contacter en cas de réclamation ? .....	18
8.2 Rappel des disposition légales .....	18
8.3 Prescription .....	18
8.4 Droit et langue applicables .....	20
8.5 Fausse déclaration .....	20
8.6 Pluralité d'assurance .....	20
8.7 Subrogation .....	20
8.8 Informatique et libertés .....	20
8.9 Convention de preuves .....	23
8.10 Contrôle de l'entreprise d'assurance .....	23
8.11 Lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme .....	23

# Assurance dommages

Document d'Information sur le produit d'assurance

Compagnie : Cardif Assurances Risques Divers – Agrément 402 02 86

Entreprise d'assurance immatriculée en France et régie par le Code des assurances

Produit : L'Assurance

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

**De quel type d'assurance s'agit-il ?** Cette assurance garantit, en cas de vol, de casse, d'oxydation, de panne ou de défaillance de la batterie : la réparation, le remplacement ou l'indemnisation du téléphone mobile ou tablette connectée ou montre connectée utilisé sur une ligne Orange. Le contrat garantit également le remboursement des communications hors forfait effectuées frauduleusement en cas de vol.



## Qu'est-ce qui est assuré ?

### Garanties systématiquement prévues :

- ✓ En cas de casse ou d'oxydation : après envoi de l'appareil sinistré, échange en point relais ou en cas d'impossibilité, remplacement ou à défaut, indemnisation à hauteur de la valeur de remplacement. Si l'appareil garanti est éligible, la réparation pourra également être proposée.
- ✓ En cas de vol à la sauvette, à la tire, par effraction, par introduction clandestine, par agression : remplacement ou à défaut, indemnisation à hauteur de la valeur de remplacement.
- ✓ En cas d'utilisation frauduleuse : remboursement des communications et/ou des connexions hors forfait effectuées frauduleusement par un tiers.
- ✓ En cas de panne : après envoi de l'appareil sinistré, réparation ou en cas d'impossibilité, remplacement ou à défaut, indemnisation à hauteur de la valeur de remplacement.
- ✓ Lorsque la batterie est incapable de tenir une charge égale à 80% de ses spécifications d'origine : remplacement de la batterie sinistrée.

### Appareil garanti :

Tout téléphone mobile répondant aux normes de fabrication de l'UE (sauf les téléphones satellites, téléphone de prêt, téléphone de démonstration non destinés à la vente) ou toute tablette tactile avec carte eSIM/SIM/USIM ou carte jumelle ou montre connectée avec carte jumelle eSIM, utilisé sur votre ligne Orange, acheté neuf, reconditionné, ou d'occasion ou loué, par l'assuré, auprès d'un professionnel, qui lui a fourni une facture avec le numéro IMEI ou, tout appareil de substitution ou de remplacement fourni au titre du Contrat. Pour être couvert, l'appareil doit respecter les conditions cumulatives suivantes :

- Être utilisé :
  - Avec la carte eSIM/SIM/USIM de la ligne assurée de façon régulière, dans les 30 jours précédant ou le jour même du sinistre
  - Et pendant la période de validité des garanties.
- N'avoir subi aucune modification de ses caractéristiques d'origine hors SAV constructeur ou SAV Orange.

### Plafonds des garanties:

Pour toutes les garanties, l'intervention de l'assureur est limitée à 2 sinistres par année d'assurance.

Par sinistre, l'intervention de l'assureur est plafonnée à la valeur de remplacement dans la limite du plafond de la tranche tarifaire.

La valeur de remplacement TTC est plafonnée à 250 €, 400 €, 800 € et 3 000 € selon la tranche tarifaire choisie par l'adhérent à l'adhésion.

Pour le remplacement de la carte eSIM/SIM/USIM : remboursement limité à 30 € TTC par sinistre.

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



## Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ La perte ;
- ✗ Les vols autres que ceux garantis.



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

### Principales exclusions :

- ! Les sinistres dus à la faute intentionnelle de l'assuré ;
- ! Les sinistres pour lesquels l'assuré n'est pas en mesure de déclarer les circonstances du sinistre, justifiant l'état du produit ;
- ! Les sinistres pour lesquels l'assuré n'a pas utilisé l'appareil garanti dans les conditions prévues dans la définition d'Appareil garanti ;
- ! Les sinistres pour lesquels l'adhérent ne peut pas fournir l'appareil garanti ;
- ! Les sinistres lorsque le numéro de série ou le numéro IMEI de l'appareil garanti est illisible ;
- ! Les dommages causés aux parties extérieures de l'appareil garanti ne nuisant pas à son bon fonctionnement tel que l'usure ;
- ! Les sinistres tant que la géolocalisation n'est pas désactivée ;
- ! Les batteries gonflées, ou plus généralement les problèmes liés à leur processus de fabrication et pouvant mettre en péril leur intégrité, et leurs conséquences ;
- ! Le vol commis lorsque l'appareil garanti est visible de l'extérieur d'un véhicule ou d'un local ;

S'ajoutent les principales exclusions pour les garanties panne ou de batterie :

- ! Les sinistres survenus pendant la période de la garantie commerciale ;
  - ! Les sinistres relevant du périmètre des garanties légales obligatoires : garantie légale contre les vices cachés : (articles 1641 à 1649 du Code Civil) et garantie légale de conformité : (articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la Consommation) ;
- En outre, ne sont pas couverts pour la garantie batterie :
- ! Les batteries externes.

### Principales restrictions :

Pour toutes les garanties :

Le téléphone mobile doit avoir été utilisé de façon régulière avec la carte eSIM/SIM/USIM de la ligne Orange assurée, dans les 30 jours précédant ou le jour même du sinistre.



## Où suis-je couvert (e) ?

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



## Quelles sont mes obligations ?

### A l'adhésion :

- Pour une personne morale : être titulaire d'une offre mobilité entreprise Orange Business avec abonnement et/ou d'une offre Orange Pro contenant une ou plusieurs lignes mobiles en cours de validité et être propriétaire ou locataire de l'appareil garanti ;
- Pour une personne physique : être titulaire d'une offre mobilité entreprise Orange Business et/ou d'une offre Orange Pro contenant une ou plusieurs lignes mobiles en cours de validité avec abonnement et être propriétaire ou locataire de l'appareil garanti dans le cadre de son activité professionnelle ;
- Remplir avec exactitude les documents d'adhésion.

### En cours de contrat :

- Payer les cotisations ;
- Utiliser l'appareil sur la ligne Orange assurée.

### En cas de sinistre :

- Déclarer le sinistre ;
- Envoyer les justificatifs exigés en cas de sinistre dans les conditions et délais impartis ;
- En cas de casse, d'oxydation, de panne ou de défaillance de batterie : envoyer l'appareil garanti au Gestionnaire.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

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



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

### Les garanties prennent effet :

- En cas d'adhésion en face à face : le jour où l'adhérent signe la demande d'adhésion à l'assurance.
- En cas d'adhésion sur le site [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr) : à la date à laquelle l'adhérent donne son consentement pour l'adhésion à l'assurance.
- En cas d'adhésion par téléphone :
  - sans signature de la demande d'adhésion : à la date de l'appel téléphonique au cours duquel l'adhérent donne son consentement à l'adhésion à l'assurance ;
  - avec signature de la demande d'adhésion : le jour où l'adhérent signe la demande d'adhésion à l'assurance.

Les garanties panne et défaillance de batterie prennent effet à l'expiration de la garantie commerciale.

Elles sont indépendantes des garanties légales obligatoires (garantie des défauts cachés et garantie légale de conformité) et de la garantie commerciale.

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

### Les garanties prennent fin :

- En cas de résiliation par l'assureur après sinistre ;
- A l'échéance mensuelle qui suit la date de résiliation ou de cession de l'abonnement de téléphonie Orange ;
- A l'échéance mensuelle qui suit la date de disparition de l'adhérent s'il s'agit d'une personne morale.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation s'effectue à l'échéance annuelle du contrat, par téléphone auprès du Service Clients Orange ou à tout moment après la première année d'assurance, par téléphone auprès du Service Client Orange ou depuis l'Espace Client Orange.

# Fiche d'information sur le prix et les garanties

relative au contrat d'assurance collective de dommages n° 4095

## Appareil garantis\*

Tout téléphone mobile répondant aux normes de fabrication de l'UE (sauf les téléphones satellites, téléphones de prêt, téléphones de démonstration non destinés à la vente) ou toute tablette tactile avec carte eSIM/SIM/USIM ou carte jumelle ou montre connectée avec carte jumelle eSIM, utilisé sur votre ligne Orange) acheté neuf, reconditionné, ou d'occasion ou loué, par l'assuré, auprès d'un professionnel, qui lui a fourni une facture avec le numéro IMEI ou, tout appareil de substitution ou de remplacement fourni au titre du Contrat. Pour être couvert, l'appareil doit respecter les conditions cumulatives suivantes :

1. être utilisé :

- Avec la carte eSIM/SIM/USIM de la ligne assurée, de façon régulière, dans les 30 jours précédant ou le jour même du sinistre,
- Et pendant la période de validité des garanties.

2. n'avoir subi aucune modification de ses caractéristiques d'origine hors SAV constructeur ou SAV Orange.

## Garanties\*

Ce qui est couvert :

<b>En cas de : Casse ou d'Oxydation</b>	L'échange en point relais de l' <i>appareil garanti</i> par un <i>appareil de remplacement</i> dans les conditions de plafonds de la formule que vous avez choisie. Les frais d'envoi en point relais sont à la charge de l'Assureur. Vous avez également la possibilité de vous faire livrer, à vos frais, l' <i>appareil de remplacement</i> à l'adresse de votre choix. Si aucun <i>appareil de remplacement</i> n'est disponible nous vous indemnisons dans la limite de la <i>valeur de remplacement</i> . Si votre <i>appareil garanti</i> est éligible, la réparation de l' <i>appareil garanti</i> pourra également vous être proposée.
<b>En cas de : Panne</b>	- La réparation de l' <i>appareil garanti</i> , réalisée selon les modalités transmises par le Gestionnaire, incluant le transport, les pièces et la main d'œuvre ; - Si l'appareil n'est pas réparable, la mise à disposition d'un <i>appareil de remplacement</i> ; - Si aucun <i>appareil de remplacement</i> n'est disponible, l'indemnisation dans la limite de la <i>valeur de remplacement</i> .
<b>En cas de : Batterie</b>	En cas de mise en jeu de la garantie <i>Batterie</i> , la prestation consistera au remplacement de la batterie.
<b>En cas de : Vol caractérisé (suite à agression, par effraction, par introduction clandestine, à la tire, à la sauvette)</b>	- La mise à disposition en point relais d'un <i>appareil de remplacement</i> ; - Si aucun <i>appareil de remplacement</i> n'est disponible, l'indemnisation dans la limite de la <i>valeur de remplacement</i> ; - Le remboursement de la <i>carte eSIM/SIM/USIM</i> .
<b>En cas d'utilisation frauduleuse de la carte eSIM / SIM / USIM</b>	- Le remboursement du prix des communications ou connexions effectuées frauduleusement par un tiers dans les 48h suivant le vol.
<b>Spécificité pour les assurés ayant choisi la tranche 4 correspondant à la cotisation mensuelle de 17€</b>	Pour les assurés ayant choisi la tranche 4 correspondant à la cotisation mensuelle de 17€ et en cas de <i>Casse, Oxydation, Vol ou Panne</i> , survenant à l'étranger et l'achat d'un nouvel appareil à l'étranger suite à ce <i>sinistre</i> , remboursement du prix d'achat du nouvel appareil acheté ou de la nouvelle <i>carte eSIM/SIM/USIM</i> .
<b>L'intervention de l'assureur est limitée à :</b>	- 2 <i>sinistres</i> par <i>année d'assurance</i> ; - La <i>valeur de remplacement</i> par <i>sinistre</i> dans la limite du plafond de la tranche tarifaire à laquelle vous avez adhéré ; - 200 € H.T. au titre du remboursement de l'achat d'un nouvel appareil à l'étranger, en cas de <i>sinistre</i> de l' <i>appareil garanti</i> survenant à l'étranger - 30 € TTC par sinistre au titre du remplacement de la <i>carte eSIM /SIM/USIM</i> .

## Ce qui n'est pas couvert (ou exclusions principales)<sup>\*\*\*</sup> :

### Toutes garanties confondues :

- Les **sinistres** dus à la faute intentionnelle ou dolosive de l'**assuré** ;
- Les **sinistres** relevant de la responsabilité civile d'un transporteur professionnel ;
- Les **sinistres** pour lesquels l'**assuré** n'est pas en mesure de déclarer les circonstances à l'origine du **sinistre** ;
- Les préjudices indirects financiers ou non subis par l'**assuré** pendant et consécutivement à un **sinistre** ;
- La perte de l'**appareil garanti** et ses conséquences ;
- Les **sinistres** résultant d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute, d'un mouvement populaire, d'une insurrection ou d'une confiscation par les autorités. Toutefois, ces exclusions ne s'appliquent pas en cas de légitime défense ou si l'**assuré** n'a pas de participation active à l'un de ces événements ;
- Les **sinistres** pour lesquels l'**assuré** n'a pas utilisé l'**appareil garanti** dans les conditions prévues dans la définition d'**appareil garanti**.

### Ne sont pas couverts par la Garantie **Vol Caractérisé** :

- Les vols ne faisant pas mention dans le procès-verbal de dépôt de plainte d'une des catégories de vol prévues dans le contrat d'assurance (**vol à la sauvette, à la tire, par effraction, par introduction clandestine, par agression**) ;
- Le vol commis par l'**assuré** ou un tiers vivant sous son toit ;
- La saisie par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique ;
- Le vol commis lorsque l'**appareil garanti** est visible de l'extérieur d'un véhicule ou d'un local.

### En outre, ne sont pas couverts pour les garanties **Casse, Oxydation, Panne** et **Batterie** :

- Les **sinistres** pour lesquels vous ne pouvez pas fournir l'**appareil garanti** ;
- Les **sinistres** pour lesquels la déclaration de l'**assuré** sur les circonstances du **sinistre**, n'est pas cohérente avec l'état de l'appareil ou ne le justifie pas ;
- Les **sinistres** lorsque le numéro de série ou le numéro IMEI de l'**appareil garanti** est illisible ;
- Les **sinistres** d'ordre esthétique causés aux parties extérieures de l'**appareil garanti** ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, rayures, écaillures, égratignures, décoloration, éraflures, fissures ;
- Les **sinistres** dus à l'usure de l'**appareil garanti** ;
- Les **sinistres** liés à l'utilisation de périphériques consommables, connectique ou accessoires non conformes ou inadaptés à l'**appareil garanti**, selon les normes constructeur figurant dans la notice du constructeur de l'**appareil garanti** ;
- Les **sinistres** liés à la sécheresse, à la présence de poussières, à un excès de température externe ou aux accidents d'ordre électrique, extérieurs à l'**appareil garanti** ;
- Tous les logiciels, maliciels, virus, y compris le système d'exploitation et le pack logiciel préinstallés à l'origine par le constructeur ;
- Les **sinistres** résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'**appareil garanti** ;
- Les **sinistres** résultant des conséquences de réparations non réalisées par une station technique agréée par le Gestionnaire ou le Constructeur ;
- Les performances radios pour les mobiles non issus de l'UE ;
- La performance de mobile ou la mise à jour de son système d'exploitation, des applications ;
- Les accessoires de l'**appareil garanti** ;
- Tout **sinistre** tant que la géolocalisation n'est pas désactivée ;
- Les **sinistres** qui ont fait l'objet d'une réparation effectuée par vos soins ou par un service après-vente de votre choix ;
- Les batteries gonflées ou plus généralement les problèmes liés à leur processus de fabrication et pouvant mettre en péril leur intégrité, et leurs conséquences.

### En outre, ne sont pas couverts pour les garanties **Panne** ou **Batterie** ;

- Les **sinistres** survenus pendant la période de la **garantie commerciale** ;
- Les **sinistres** relevant du périmètre des garanties légales obligatoires : **garantie légale contre les vices cachés** (articles 1641 à 1649 du Code Civil) et **garantie légale de conformité** (articles L217-3 à L.217-20 du Code de la Consommation) ;
- Les sinistres qui résultent de modifications de paramètres ou de logiciel qui changent les caractéristiques de l'**appareil garanti**.

### En outre, ne sont pas couverts pour la garantie **Batterie** :

- Les batteries externes.

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

\*\* Pour connaître le détail des garanties, veuillez-vous reporter à la notice.

\*\*\* Pour connaître le détail des exclusions, veuillez-vous reporter à la notice.

## Le coût de votre assurance\*

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

Le montant de votre cotisation est calculé en fonction de la valeur d'achat de l'appareil garanti et indiqué dans le tableau ci-après :

Valeur de l'appareil garanti	Tranche 1 0 – 250 €	Tranche 2 250,01 €– 400 €	Tranche 3 400,01 – 800 €	Tranche 4 800,01 – 3000 €
<b>Tarif mensuel</b>	6 €	9 €	12 €	17 €

L'Assurance est un contrat d'assurance collective de dommages n°4095 souscrit par ORANGE SA (Société Anonyme au capital de 10 640 226 396 € dont le siège social est situé 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux - 380 129 866 RCS Nanterre, immatriculée à l'ORIAS sous le n°13 001 387 en qualité de Mandataire d'Intermédiaire d'assurance) , auprès de CARDIF Assurances Risques Divers – Société Anonyme au capital de 21 602 240 € - 308 896 547 RCS Paris - Numéro ADEME : FR200182\_03KLJL Siège social : 1 Boulevard Haussmann 75009 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest 75436 Paris Cedex 09, par l'intermédiaire de Karapass Courtage, Société par actions simplifiée au capital de 4 328 000 euros, 384 681 904 RCS Nanterre, immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n° 10055055, dont le siège social est situé 93 rue Nationale, 92100 Boulogne Billancourt en qualité de courtier d'assurance. Karapass Courtage a également le statut de Gestionnaire pour la mise en œuvre des garanties.



# Notice d'information

## relative au contrat d'assurance collective de dommages n° 4095 L'Assurance

L'Assurance est un contrat d'assurance collective de dommages n°4095 souscrit par ORANGE SA (Société Anonyme au capital de 10 640 226 396 € dont le siège social est situé 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux - 380 129 866 RCS Nanterre, immatriculée à l'ORIAS sous le n°13 001 387 en qualité de Mandataire d'Intermédiaire d'assurance) , auprès de CARDIF Assurances Risques Divers – Société Anonyme au capital de 21 602 240 € - 308 896 547 RCS Paris - Numéro ADEME : FR200182\_03KLJL Siège social : 1 Boulevard Haussmann 75009 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest 75436 Paris Cedex 09, par l'intermédiaire de Karapass Courtage, Société par actions simplifiée au capital de 4 328 000 euros, 384 681 904 RCS Nanterre, immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n° 10055055, dont le siège social est situé 93 rue Nationale, 92100 Boulogne Billancourt en qualité de courtier d'assurance.

L'« Assurance » est distribuée par l'intermédiaire de Karapass Courtage, en qualité de Courtier d'Assurance, et présentée par la société ORANGE SA, en qualité de Mandataire d'intermédiaire d'assurance.

La mise en œuvre des garanties est déléguée à la société Karapass Courtage, en qualité de courtier Gestionnaire, ci-après dénommée Karapass ou le « Gestionnaire ». Registre des intermédiaires d'assurance ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

Pour vous faciliter la lecture de cette notice :

- « Vous » désigne l'*adhérent*
- « Nous », l'« Assureur » et « CARDIF » désignent CARDIF-Assurances Risques Divers
- « Contrat » désigne le Contrat d'assurance collective de dommages n° 4095 « L'Assurance ».

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

Votre adhésion au Contrat « L'Assurance » (formules « L'Assurance à 6 € », « L'Assurance à 9 € », « L'Assurance à 12 € », « L'Assurance à 17 € ») est constituée par cette notice et par, le certificat d'adhésion ou le bulletin d'adhésion que vous avez signé et valant certificat d'adhésion ou le consentement que vous avez donné pour l'adhésion à « L'Assurance ».

**Le Gestionnaire est votre interlocuteur pour la mise en œuvre des garanties. Afin de faciliter vos démarches, Orange transmettra votre demande au Gestionnaire de votre contrat.**

Les moyens de contact sont les suivants :

- Par internet : votre Espace Client habituel
- Par téléphone (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h : votre numéro de service client habituel
- Assistance en cas de *sinistre* (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h à 20h : votre numéro de service client habituel

## 1. Lexique

### Accessoires

Tout accessoire connexe à l'*appareil garanti* fourni ou non par le constructeur.

### Adhérent

Personne morale ayant son siège social en France métropolitaine, titulaire d'une offre mobilité entreprise Orange Business avec abonnement (pour l'usage de ses administrateurs, collaborateurs, préposés ou mandataires) et/ou d'une offre Orange Pro contenant une ou plusieurs lignes mobiles en cours de validité et propriétaire ou locataire de l'*appareil garanti*.

Ou personne physique résidant en France métropolitaine, titulaire d'une offre mobilité entreprise Orange Business et/ou une d'offre Orange Pro contenant une ou plusieurs lignes mobiles en cours de validité avec abonnement, propriétaire ou locataire de l'*appareil garanti* et s'assurant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

## Année d'assurance

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

## Appareil équivalent

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

## Appareil garanti

Tout téléphone mobile répondant aux normes de fabrication de l'UE (sauf les téléphones satellites, téléphones de prêt, téléphones de démonstration non destinés à la vente) ou toute tablette tactile avec *carte eSIM/SIM/USIM* ou carte jumelle ou montre connectée avec carte jumelle eSIM, utilisé sur votre ligne Orange, acheté neuf, reconditionné, ou d'occasion ou loué, auprès d'un professionnel, qui lui a fourni une facture avec le numéro IMEI ou, tout *appareil de substitution* ou *de remplacement* fourni au titre du Contrat. Pour être couvert, l'appareil doit respecter les conditions cumulatives suivantes :

- Être utilisé :
  - Avec la *carte eSIM/SIM/USIM* de la *ligne assurée*, de façon régulière, dans les 30 jours précédant ou le jour même du *sinistre*,
  - Et pendant la période de validité des garanties.
- N'avoir subi aucune modification de ses caractéristiques d'origine hors SAV constructeur ou SAV Orange.

## Appareil d'occasion

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

## Appareil reconditionné

*Appareil d'occasion* remis en état par un professionnel.

## Appareil de remplacement

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

## Appareil de substitution

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

## Assuré

L'*adhérent* et/ou l'*utilisateur* de l'abonnement téléphonique.

## Batterie

Désigne la batterie interne de l'*appareil garanti* lorsque celle-ci est incapable de tenir une charge égale à quatre-vingts pour cent (80%) de ses spécifications d'origine.

## Carte eSIM

Carte SIM numérique dématérialisée (embedded SIM) activée chez Orange pour l'*adhérent* au titre de son offre Orange avec abonnement pour l'utilisation de l'*appareil garanti*.

## Carte SIM / USIM

La carte délivrée par Orange à l'*adhérent*, au titre de son offre Orange avec abonnement pour l'utilisation de l'*appareil garanti*.

## Casse

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

## Déchéance

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



## **Délai de 24 heures**

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

## **Faute intentionnelle**

Faute volontairement commise pour provoquer le *sinistre*.

## **Garantie commerciale**

La *garantie commerciale* est une garantie offerte par le vendeur. C'est lui qui en détermine librement son contenu dans un contrat, elle est différente des *garanties légales de conformité et des vices cachés*. Elle s'y ajoute et peut les étendre, mais ne les remplace pas.

## **Garantie légale contre les vices cachés** (articles 1641 à 1649 du Code Civil)

Le vendeur est responsable des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus. L'action doit être intentée dans le délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

## **Garantie légale de conformité** (articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la Consommation)

La garantie légale imposant au vendeur de délivrer un bien conforme au contrat. À défaut, il est responsable des défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 2 ans à compter de la délivrance de l'*appareil garanti*.

## **Ligne assurée**

Il s'agit de la ligne mobile Orange de l'*adhérent*.

## **Négligence**

Faute non intentionnelle résultant d'un manque de prudence, d'attention, de vigilance ou de soin de la part de l'*assuré* à l'égard de l'*appareil garanti*.

## **Oxydation**

Toute exposition de l'*appareil garanti* à l'humidité ou à un liquide nuisant à son bon fonctionnement sous réserve des exclusions de garanties (figurant à l'article 5).

## **Panne**

Dysfonctionnement total ou partiel de l'*appareil garanti*, ayant pour origine un phénomène électrique, électronique ou mécanique interne à celui-ci et ne résultant pas d'une cause extérieure.

## **Perte**

Le fait d'être privé de l'*appareil garanti* d'une manière permanente dont l'*Adhérent* avait la propriété ou la jouissance et de ne pas la retrouver.

## **Sinistre**

Événement susceptible de mettre en jeu les garanties du Contrat.

## **Tiers**

Toute personne autre que l'*assuré*.

## **Utilisateur**

Personne physique utilisant l'appareil garanti confié par l'adhérent et sous la responsabilité de l'*adhérent*.

## **Usure**

Détérioration progressive ne nuisant pas au bon fonctionnement de l'*appareil garanti*.

## **Utilisation frauduleuse**

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

### Valeur d'achat

Prix d'achat toutes taxes comprises (hors subvention opérateur et toutes remises déduites) de l'*appareil garanti*. En cas de location de l'*appareil garanti*, la *valeur d'achat* correspond à la valeur de marché (prix moyen constaté).

### Valeur de remplacement

*Valeur d'achat* de l'*appareil garanti* au jour de survenance du *sinistre*. La *valeur de remplacement* ne pourra dépasser le prix d'achat TTC de l'*appareil garanti*, hors subvention opérateur et toutes remises déduites, et ne pourra excéder le plafond correspondant à la tranche tarifaire à laquelle vous avez adhéré.

### Vol caractérisé

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

### Vol à la sauvette

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

### Vol à la tire

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

### Vol par effraction

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

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

### Vol par introduction clandestine

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

### Vol par agression

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

## 2. L'objet du contrat

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

- *Casse, Oxydation,*
- *Vol caractérisé,*
- *Utilisation Frauduleuse* en cas de *Vol caractérisé* pris en charge,
- *Panne,*
- *Batterie.*

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

## 3. La vie de votre adhésion et ses modalités

### 3.1 Comment adhérer au Contrat ?

Vous pouvez adhérer au Contrat à tout moment, de 3 façons :

- En face à face : vous pouvez adhérer après avoir reçu le Document d'information sur le produit d'assurance, la Fiche d'information sur le prix et les garanties, et la présente notice d'information, en avoir pris connaissance et en avoir accepté les termes, après avoir déterminé la formule choisie et après avoir signé le bulletin d'adhésion ;

- Par téléphone :
  - Soit vous acceptez l'offre d'assurance par téléphone après avoir reçu par mail le Document d'information sur le produit d'assurance, la Fiche d'information sur le prix et les garanties, et la présente notice d'information, en avoir pris connaissance et déterminé la formule choisie. Vous recevez ensuite par mail un Certificat d'adhésion ;
  - Soit vous adhérez après avoir reçu le Document d'information sur le produit d'assurance, la Fiche d'information sur le prix et les garanties, et la présente notice d'information, en avoir pris connaissance et en avoir accepté les termes, après avoir déterminé la formule choisie et après avoir signé le bulletin d'adhésion ;
- En se connectant sur le site [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr) : vous acceptez l'offre d'assurance en ligne après avoir pris connaissance du Document d'information sur le produit d'assurance, de la Fiche d'information sur le prix et les garanties et de la présente notice d'information, en avoir accepté les termes, et après avoir déterminé la formule choisie.

Les données sous forme électronique conservées par Orange ou l'Assureur ou tout mandataire de son choix, notamment celles relatives au dernier clic de validation de la commande, valent signature par l'*adhérent*, lui sont opposables et peuvent être admises comme preuve de son identité et de son consentement à l'offre d'assurance et aux termes de la présente notice d'information.

Vous devez conserver la facture d'achat attestant le paiement de l'*appareil garanti* ou le contrat de location ou le bon de remplacement lorsqu'il s'agit d'un *appareil de substitution*.

### 3.2 Quelle est la durée de votre adhésion ?

Votre adhésion est conclue, soit le jour de la signature des documents contractuels en point de vente Orange ou suite à votre appel au Service Clients Orange ou sur le site internet [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr), soit le jour où vous donnez votre consentement par téléphone.

Votre adhésion est conclue pour une durée de 12 mois et se renouvelle mensuellement par tacite reconduction. Toutefois, l'adhésion n'est pas conclue si vous faites l'objet de mesures restrictives ou de gel des avoirs en vertu du règlement européen n° 2580/2001 du 27 décembre 2001 ou des articles L 562-1 et suivants du code monétaire et financier.

Il est convenu que vous pouvez changer d'option d'assurance à tout moment ; votre adhésion sera alors renouvelée pour une durée de 12 mois à compter de la date du changement d'option.

### 3.3 Quand vos garanties prennent-elles effet ?

Les garanties prennent effet :

- Sous réserve que la *carte eSIM/SIM/USIM* de la *ligne assurée* ait été activée ou insérée dans l'*appareil garanti* et que ce dernier ait été utilisé de façon régulière au cours des 30 jours précédant ou le jour même du *sinistre* dans le cadre de l'abonnement Orange ou de la *ligne assurée*.
- Et selon les conditions suivantes :

Pour les garanties *Casse, Oxydation et Vol caractérisé* :

- Si l'adhésion au Contrat est souscrite en face à face, l'adhésion prend effet le jour où vous signez la demande d'adhésion à « L'Assurance ».
- Si l'adhésion au Contrat est souscrite par téléphone :
  - Sans signature de la demande d'adhésion, l'adhésion prend effet à la date de l'appel téléphonique au cours duquel vous avez donné votre consentement pour l'adhésion à « L'Assurance » ;
  - Avec signature de la demande d'adhésion, l'adhésion prend effet à la date de signature de la demande d'adhésion à « L'Assurance ».
- Si l'adhésion au Contrat est souscrite sur le site [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr), l'adhésion prend effet à la date à laquelle vous donnez votre consentement pour l'adhésion à « L'Assurance ».

Pour les garanties *Panne et Batterie* :

Les garanties prennent effet pour chaque *appareil garanti* à l'expiration de la *garantie commerciale*.

Les garanties *Panne et Batterie* du présent contrat d'assurance sont indépendantes de la *garantie commerciale* et des garanties légales obligatoires dont vous bénéficiez :

- La *garantie légale contre les vices cachés* : articles 1641 à 1649 du Code Civil,
- La *garantie légale de conformité* : articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la Consommation.

### 3.4 Quand vos garanties prennent-elles fin ?

- L'Assureur dispose de la faculté de résilier le Contrat en vous adressant une lettre recommandée à chaque échéance annuelle avec un préavis de 2 mois (L. 113-12 du Code des assurances) ;
- En cas de non-paiement des cotisations d'assurance (article L. 113-3 du Code des assurances) ;
- En cas de fraude ou de tentative de fraude lors de la déclaration de *sinistre* ;
- En cas de résiliation par l'Assureur après sinistre (article R.113-10 du Code des assurances). Dans ce cas, la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai d'un (1) mois à dater de la notification. Dans ce délai, vous pouvez résilier les autres assurances que vous détenez auprès de l'Assureur ;
- En cas de disparition de l'adhérente s'il s'agit d'une personne morale ;
- A l'issue des douze premiers mois d'adhésion, en cas de résiliation par l'*adhérent* à tout moment, en formulant votre demande par téléphone auprès du Service Clients Orange ou directement depuis votre Espace Client habituel. L'adhésion prend alors fin immédiatement. Vous serez remboursé de la portion de la cotisation payée d'avance sur votre facture suivante ;
- Automatiquement à l'échéance mensuelle qui suit la date de résiliation de votre abonnement de téléphonie Orange.

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

Nous vous accordons un droit de renonciation à votre adhésion pendant un délai de 14 jours calendaires révolus à compter de sa conclusion sans avoir à supporter de pénalités, à condition que votre Contrat ne soit pas intégralement exécuté et que vous n'ayez déclaré aucun *sinistre*.

Vous pouvez exercer votre faculté de renonciation en contactant votre service client.

Nous vous remboursons l'intégralité des sommes éventuellement prélevées dans un délai de 30 jours calendaires révolus à compter de la demande de renonciation.

A compter de demande de renonciation, votre adhésion est considérée comme n'ayant jamais existé.

### 3.6 Que faire en cas de changement d'appareil garanti ?

Sans attendre, vous devez informer Orange de tout changement de l'*appareil garanti* ayant une incidence sur le niveau de couverture et le montant de la cotisation tel qu'indiqué à l'article 7. Les coordonnées sont présentes au paragraphe 3.

A défaut, en cas de survenance d'un *sinistre*, vous encourez le risque de bénéficier d'un niveau de couverture inadéquat par rapport à la *valeur d'achat* de l'*appareil garanti* (cf. article 6.3).

## 4. Les garanties et les prestations du contrat

### 4.1 Quelles sont les prestations dues au titre des garanties Casse, Oxydation, Panne ou Batterie ?

En cas de *Casse* ou d'*Oxydation* :

- L'échange en point relais de l'*appareil garanti* par un *appareil de remplacement* dans les conditions de plafonds de la formule que vous avez choisie. Les frais d'envoi en point relais sont à la charge de l'Assureur. Vous avez également la possibilité de vous faire livrer, à vos frais, l'*appareil de remplacement* à l'adresse de votre choix.
- Si aucun *appareil de remplacement* n'est disponible nous vous indemnisons dans la limite de la *valeur de remplacement*.
- Si votre *appareil garanti* est éligible, la réparation de l'*appareil garanti* pourra également vous être proposée.

En cas de *Panne* :

- La réparation de l'*appareil garanti*, réalisée selon les modalités transmises par le Gestionnaire, incluant le transport, les pièces et la main d'œuvre. Si votre appareil n'est pas réparable, vous bénéficiez d'un *appareil de remplacement*.
- Si aucun *appareil de remplacement* n'est disponible nous vous indemnisons dans la limite de la *valeur de remplacement* dans les conditions de plafonds de la formule que vous avez choisie.

### Spécificité pour les assurés ayant choisi la tranche 4 correspondant à la cotisation mensuelle de 17€ (voir article 7.1 de la présente notice) :

Dans le cas de *Casse*, *Oxydation* ou *Panne* de l'*appareil garanti* survenant à l'étranger, si votre *sinistre* est pris en charge par l'Assureur et si vous avez acheté, suite à ce *sinistre* et pendant votre séjour à l'étranger, un nouvel appareil et/ou une nouvelle *carte eSIM/SIM/USIM*, l'Assureur vous rembourse, en outre, une somme équivalente au prix d'achat du nouvel appareil ou de la nouvelle *carte eSIM/SIM/USIM*, dans la limite de 200 € H.T.

En cas de mise en jeu de la garantie *Batterie* :

- La prestation consistera au remplacement de la batterie.

#### 4.2 Quelles sont les prestations dues au titre des garanties Vol Caractérisé et Utilisation Frauduleuse ?

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

Les frais d'envoi en point relais sont à la charge de l'Assureur. Vous avez également la possibilité de vous faire livrer, à vos frais, l'*appareil de remplacement* à l'adresse de votre choix.

Si aucun *appareil de remplacement* n'est disponible nous vous indemnisons dans la limite de la *valeur de remplacement* dans les conditions de plafonds de la formule que vous avez choisie.

Le remboursement de votre *carte eSIM/SIM/USIM* dans la limite de 30€ TTC.

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

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

#### Spécificité pour les assurés ayant choisi la tranche 4 correspondant à la cotisation mensuelle de 17€ (voir article 7.1 de la présente notice) :

Dans le cas d'un *sinistre* de l'*appareil garanti* survenant à l'étranger, si votre *sinistre* est pris en charge par l'Assureur et si vous avez acheté, suite à ce *sinistre* et pendant votre séjour à l'étranger, un nouvel appareil et/ou une nouvelle *carte SIM/USIM*, l'Assureur vous rembourse, en outre, une somme équivalente au prix d'achat du nouvel appareil ou de la nouvelle *carte SIM/USIM*, dans la limite de 200 € H.T.

#### 4.3 Quelle est la territorialité de vos garanties ?

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

#### 4.4 Quelles sont les limites de garanties ?

L'intervention de l'Assureur est limitée à :

- Deux (2) *sinistres* par *année d'assurance* ;
- Un seul *appareil garanti* à la fois par *sinistre* ;
- La *valeur de remplacement* par *sinistre* dans la limite du plafond de la tranche tarifaire à laquelle vous avez adhéré ;
- Trente euros (30€) maximum par *sinistre* au titre du remplacement de la *carte eSIM/SIM/USIM* ;
- En cas de *casse*, *oxydation*, *vol* ou *panne* de l'*appareil garanti* survenant à l'étranger, le remboursement au titre de l'achat d'un nouvel appareil ou d'une nouvelle *carte SIM/USIM* est limité au prix d'achat du nouvel appareil ou de la nouvelle *carte eSIM/SIM/USIM*, plafonné à 200 € H.T.

#### 4.5 Dans quel cas ne suis-je pas éligible à la réparation ou au remplacement de l'appareil garanti ?

Pour les garanties *Casse*, *Oxydation*, *Vol* et *Panne* : si la cotisation que vous avez payée ne correspond pas à la *valeur d'achat* de votre mobile, et si la prise en charge du *sinistre* a été acceptée, vous serez indemnisé dans la limite du plafond de la tranche tarifaire à laquelle vous avez adhéré, après envoi de l'*appareil garanti* au Gestionnaire sauf en cas de *vol caractérisé*.

## 5. Exclusions

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

Lisez-les très attentivement.

Toutes garanties confondues :

- Les *sinistres* dus à la faute intentionnelle ou dolosive de l'*assuré* ;
- Les *sinistres* relevant de la responsabilité civile d'un transporteur professionnel ;
- Les *sinistres* pour lesquels l'*assuré* n'est pas en mesure de déclarer les circonstances à l'origine du *sinistre* ;
- Les préjudices indirects financiers ou non subis par l'assuré pendant et consécutivement à un *sinistre* ;
- La *perte* de l'*appareil garanti* et ses conséquences ;
- Les *sinistres* résultant d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute, d'un mouvement populaire, d'une insurrection ou d'une confiscation par les autorités. Toutefois, ces exclusions ne s'appliquent pas en cas de légitime défense ou si l'*assuré* n'a pas de participation active à l'un de ces événements ;



- Les **sinistres** pour lesquels l'**assuré** n'a pas utilisé l'**appareil garanti** dans les conditions prévues dans la définition d'**appareil garanti** ;

Ne sont pas couverts pour la garantie **Vol Caractérisé** :

- Les **vols** ne faisant pas mention dans le procès-verbal de dépôt de plainte d'une des catégories de **vol** prévues dans le contrat d'assurance (**vol à la sauvette, à la tire, par effraction, par introduction clandestine, par agression**) ;
- Le vol commis par l'**assuré** ou un **tiers** vivant sous son toit ;
- La saisie par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique ;
- Le vol commis lorsque l'**appareil garanti** est visible de l'extérieur d'un véhicule ou d'un local.

En outre, ne sont pas couverts pour les garanties **Casse, Oxydation, Panne et Batterie** :

- Les **sinistres** pour lesquels vous ne pouvez pas fournir l'**appareil garanti** ;
- Les **sinistres** pour lesquels la déclaration de l'**assuré** sur les circonstances du **sinistre**, n'est pas cohérente avec l'état de l'appareil ou ne le justifie pas ;
- Les **sinistres** lorsque le numéro de série ou le numéro IMEI de l'**appareil garanti** est illisible ;
- Les **sinistres** d'ordre esthétique causés aux parties extérieures de l'**appareil garanti** ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, rayures, écaillures, égratignures, décolorations, éraflures, fissures ;
- Les **sinistres** dus à l'usure de l'**appareil garanti** ;
- Les **sinistres** liés à l'utilisation de périphériques, consommables, connectique ou accessoires non conformes ou inadaptés à l'**appareil garanti**, selon les normes constructeur figurant dans la notice du constructeur de l'**appareil garanti** ;
- Les **sinistres** liés à la sécheresse, à la présence de poussières, à un excès de température externe ou aux accidents d'ordre électrique, extérieurs à l'**appareil garanti** ;
- Tous les logiciels, maliciels, virus, y compris le système d'exploitation et le pack logiciel préinstallés à l'origine par le constructeur ;
- Les **sinistres** résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'**appareil garanti** ;
- Les **sinistres** résultant des conséquences des réparations non réalisées par une station technique agréée par le Gestionnaire ou le Constructeur ;
- Les performances radios pour les mobiles non issus de l'UE ;
- La performance du mobile ou la mise à jour de son système d'exploitation, des applications ;
- Les **accessoires** de l'**appareil garanti** ;
- Tout **sinistre** tant que la géolocalisation n'est pas désactivée ;
- Les **sinistres** qui ont fait l'objet d'une réparation effectuée par vos soins ou par un service après-vente de votre choix ;
- Les batteries gonflées, ou plus généralement les problèmes liés à leur processus de fabrication et pouvant mettre en péril leur intégrité, et leurs conséquences.

En outre, ne sont pas couverts pour les garanties **Panne** ou **Batterie** :

- Les **sinistres** survenus pendant la période de la **garantie commerciale** ;
- Les **sinistres** relevant du périmètre des garanties légales obligatoires : **garantie légale contre les vices cachés** (articles 1641 à 1649 du Code Civil) et **garantie légale de conformité** (articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la Consommation) ;
- Les **sinistres** qui résultent de modifications de paramètres ou de logiciel qui changent les caractéristiques de l'**appareil garanti**.

En outre, ne sont pas couverts pour la garantie **Batterie** :

- Les batteries externes.



## 6. Comment déclarer votre sinistre ?

**Le Gestionnaire est votre interlocuteur pour la déclaration des *sinistres*. Orange transmettra votre demande au Gestionnaire de votre contrat. Afin de faciliter vos démarches et en cas de question sur la gestion des *sinistres*, vous pouvez contacter Orange.**

Les moyens de contact sont les suivants :

- Par internet depuis votre Espace Client Orange
- Par téléphone (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8H à 20H et le samedi de 08H à 19H : votre numéro de service client habituel
- Lors de la déclaration d'un *sinistre*, vous devrez obligatoirement communiquer le numéro d'IMEI de *l'appareil garanti*.

### *Attention particulière si vous utilisez un terminal dual-SIM*

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

Afin de permettre au Gestionnaire de vérifier que l'appareil au titre duquel vous déclarez le *sinistre* est bien *l'appareil garanti*, vous êtes considéré comme ayant donné votre accord exprès pour que le Gestionnaire puisse vérifier que cet appareil a bien été utilisé avec la *carte eSIM/SIM/USIM*, pendant la période de validité des garanties et de façon régulière dans les 30 jours précédant ou le jour même du *sinistre*.

### 6.1 Que faire en cas de sinistre ?

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

En cas de *Vol Caractérisé*, vous devrez, dès la connaissance du *sinistre* :

- Mettre en opposition la *carte eSIM/SIM/USIM* concernée auprès d'Orange,
- Déposer plainte dès que possible à la gendarmerie ou commissariat en précisant les 15 chiffres du numéro IMEI de votre appareil.

En cas de *Casse, d'Oxydation, Panne ou de Batterie* :

- S'abstenir de procéder vous-même à toutes réparations,
- S'abstenir de mandater pour réparation un service après-vente de votre choix,
- Se conformer aux instructions du Gestionnaire pour *l'appareil garanti* endommagé,
- Dé-géolocaliser votre terminal.

Déclarer les circonstances du *sinistre* auprès du Gestionnaire.

Vous devrez envoyer *l'appareil garanti* au Gestionnaire selon les modalités qu'il vous communiquera. L'Assureur prend en charge les frais d'envoi éventuels depuis la France métropolitaine.

**IMPORTANT : Avant d'envoyer *l'appareil garanti*, effectuez une copie de sauvegarde des fichiers, bases de données et logiciels contenus ou enregistrés dans *l'appareil garanti*. Il vous appartient de sauvegarder régulièrement vos données, vous êtes seul responsable en cas de perte de vos données. Vous devez également dé-géolocaliser votre terminal. Si *l'appareil garanti* possède une *eSIM* active, il est nécessaire de supprimer votre profil *eSIM* avant de restituer votre terminal.**

### 6.2 Quelles pièces justificatives devez-vous transmettre ?

Le Gestionnaire pourra vous demander de fournir des pièces justificatives et, selon la nature du *sinistre* déclaré, de procéder à certaines démarches.

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

- Votre déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du *sinistre* ;

- La copie de votre pièce d'identité en cours de validité ;
- La copie de votre bulletin d'adhésion ou la copie de votre contrat d'abonnement Orange portant la mention de votre adhésion à l'« Assurance »
- Votre facture d'achat attestant le paiement de *l'appareil garanti* ou une copie de votre contrat de location l'attestation d'échange indiquant le numéro IMEI.

**En cas de *Casse, d'Oxydation, de Panne* ou de *Batterie* :**

- Des photos de *l'appareil garanti* ;
- L'Assureur se réserve le droit de demander une expertise de *l'appareil garanti* sinistré avant de procéder au remplacement de l'appareil.

**En cas de *Vol Caractérisé* :**

- Le récépissé de déclaration remis lors de votre dépôt de plainte comprenant la copie intégrale du compte rendu d'infraction ainsi que les références de *l'appareil garanti* (marque, modèle, numéro d'IMEI), un tampon et la signature de l'officier ayant reçu votre plainte. **Les mains courantes ne sont pas acceptées ;**
- La facture établie par Orange attestant le paiement d'une nouvelle *carte eSIM/SIM/USIM*.

**En cas d'*Utilisation Frauduleuse* :**

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

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

Si vous utilisez volontairement des documents inexacts comme justificatifs, si vous utilisez des moyens frauduleux ou que vous effectuez des déclarations inexacts ou incomplètes, les garanties ne seront pas mises en œuvre.

**Nous attirons votre attention sur le fait que l'omission ou la déclaration inexacte du *sinistre* peut entraîner l'application des sanctions prévues par l'article L.113-9 du Code des assurances :** « *L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance. Si elle est constatée avant tout sinistre, l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.*

*Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un *sinistre*, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés ».*

**Par ailleurs, *l'Assuré* est déchu de tout droit à indemnisation et s'expose à des poursuites pénales s'il fait volontairement une fausse déclaration sur la date, la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences du *sinistre*.**

La déchéance est également appliquée si *l'adhérent* utilise sciemment des documents inexacts comme justificatifs. **L'Assureur se réserve le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.**

### 6.3 Quelles sont les modalités de prise en charge ?

- Modalités de prise en charge du *sinistre* en cas de *Casse ou d'Oxydation* :

Votre appareil est échangé contre un *appareil de remplacement*.

Si aucun *appareil de remplacement* n'est disponible, le Gestionnaire vous versera, après envoi de *l'appareil garanti*, une indemnité dans la limite de la *valeur de remplacement*, et des limites mentionnées à l'article 4.4 de la présente notice.

Si votre *appareil garanti* est éligible, la réparation de *l'appareil garanti* pourra également vous être proposée.

- Modalités de prise en charge du *sinistre* en cas de *Panne* :

Votre appareil fait l'objet d'une réparation réalisée selon les modalités transmises par le Gestionnaire, incluant le transport, les pièces et la main d'œuvre.

Si votre appareil n'est pas réparable, il est échangé contre un *appareil de remplacement*.

Si aucun *appareil de remplacement* n'est disponible, le Gestionnaire vous versera, après envoi de *l'appareil garanti*, une indemnité dans la limite de la *valeur de remplacement*, et des limites mentionnées à l'article 4.4 de la présente notice.

- Modalités de prise en charge du *sinistre* en cas de *Vol Caractérisé* :

*L'appareil garanti* volé est remplacé par un *appareil de remplacement*.

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

**Propriété de l'Assureur :** Si votre *appareil garanti* est échangé par un *appareil de remplacement* ou si une indemnité vous est versée, *l'appareil garanti* et le cas échéant, le terminal acquis à la suite d'un *sinistre* à l'étranger deviennent la propriété de plein droit de l'Assureur (article L121-14 du Code des assurances).

- Modalités de prise en charge du *sinistre* en cas de *Batterie* :

Votre appareil fait l'objet du remplacement de la batterie, réalisé selon les modalités transmises par le Gestionnaire, incluant le transport, les pièces et la main d'œuvre.

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

En cas d'échange, *l'appareil garanti* est remplacé par un *appareil de remplacement*, dans un *délai de 24 heures* à compter de l'acceptation de la prise en charge, sous réserve de disponibilité dans les stocks.

En cas de réparation, *l'appareil garanti* est réparé dans un délai maximum de 10 jours ouvrables après réception de *l'appareil garanti* par le centre technique agréé par l'Assureur.

En cas d'indemnisation, celle-ci vous sera versée dans les 30 jours à compter de la date à laquelle le Gestionnaire sera en possession de tous les éléments et pièces justificatives nécessaires et, dans le cas d'une *Casse, Oxydation* ou *Panne* si *l'appareil garanti* a été restitué à l'Assureur.

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

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

**L'assureur n'accordera aucune garantie ou prestation ni aucun paiement au titre de ce contrat, dès lors que la mise en œuvre d'une telle garantie, la fourniture d'une telle prestation ou un tel paiement l'exposerait à une sanction, prohibition ou restriction résultant d'une loi ou règlement des Nations Unies ou de l'Union européenne en matière de sanction économique, ou toute autre règle ou loi applicable relative à des sanctions économiques ou commerciales.**

## 7. Votre cotisation d'Assurance

### 7.1 Quel est le coût de votre assurance ?

Le montant de votre cotisation est calculé en fonction de la tranche tarifaire à laquelle vous avez adhéré comme détaillé dans le tableau ci-dessous.

Valeur de l'appareil garanti	Tranche 1 0 – 250 €	Tranche 2 250,01 €– 400 €	Tranche 3 400,01 – 800 €	Tranche 4 800,01 – 3000 €
Tarif mensuel	6 €	9 €	12 €	17 €

### 7.2 Comment payer votre cotisation ?

La cotisation, mentionnée sur le bulletin d'adhésion, est payée chaque mois, avec votre accord exprès, par prélèvement mensuel d'Orange ou sur le même compte bancaire que celui sur lequel est prélevé votre abonnement Orange.

Le règlement des cotisations ne peut intervenir qu'en euros par débit d'un compte bancaire ouvert au nom de *l'Adhérent* dans un État membre de l'Union européenne ou partie à l'Espace Économique Européen ou dans la

Principauté monégasque. Tout paiement provenant d'un compte ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou dans une devise autre que l'euro pourra être refusé par l'Assureur.

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

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

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

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

## 8. Informations générales

### 8.1 Qui contacter en cas de réclamation ?

Pour toute réclamation, l'adhérent adresse sa réclamation :

- Par internet : depuis votre Espace Client habituel
- Par courrier : à l'adresse indiquée sur votre facture (rubrique « nous contacter »)

L'assureur met tout en œuvre, pour assurer le traitement des réclamations qui lui sont adressées, dans les meilleurs délais. Il s'engage à en accuser réception dans les dix jours ouvrables et à y apporter une réponse, dans un délai d'un mois.

Ces délais s'entendent à compter de la date d'envoi de la réclamation, cachet de la poste faisant foi ou de la date du signalement par internet.

Si des circonstances exceptionnelles venaient à justifier d'un délai de traitement plus long, l'adhérent en sera dûment informé.

Pour toute réclamation liée au traitement du *sinistre*, l'adhérent peut s'adresser, à l'issue de ce traitement et à la clôture du dossier, à l'assureur par écrit via son espace client orange.fr dans l'onglet « suivi de votre sinistre ».

En l'absence de réponse, vous avez la possibilité de saisir la Médiation de l'Assurance, dans un délai de 2 mois à compter de l'envoi ou du signalement par internet de votre réclamation.

En cas de désaccord avec la réponse apportée à votre réclamation par l'assureur, vous avez également la possibilité de saisir sans délai, la Médiation de l'Assurance.

Les modalités d'accès sont les suivantes :

- Par voie électronique en complétant le formulaire de saisine figurant sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

- Par voie postale à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur de l'assurance est une personne extérieure et indépendante de CARDIF. La sollicitation du Médiateur de l'Assurance est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. La procédure est écrite, gratuite, et confidentielle.

La Charte de la Médiation ainsi que les conditions d'accès au Médiateur sont disponibles sur le site internet de l'association La Médiation de l'Assurance ([www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)).

### 8.2 Rappel des dispositions légales

**Fausse déclaration : Nous attirons votre attention sur le fait que, conformément à l'article L.113-8 du Code des assurances, toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle du risque entraînera la nullité du contrat :**

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

### 8.3 Prescription

Conformément à l'article L.114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Conformément aux dispositions de l'article L.114-2 du Code des assurances :

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

Conformément aux dispositions des articles 2240 à 2244 du Code civil :

- « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription » ;
- « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription (...) » ;
- « Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. » ;
- « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance » et cette interruption « est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. » ;
- « Le délai de prescription (...) est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ».

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

Conformément aux dispositions des articles 2233 à 2239 du Code civil :

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

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

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

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



#### 8.4 Droit et langue applicables

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

#### 8.5 Fausse déclaration

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

#### 8.6 Pluralité d'assurances

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

#### 8.7 Subrogation

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

#### 8.8 Informatique et Libertés

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

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

L'Assureur est également destinataire de données transmises par Orange et nécessaires à la souscription et à la gestion des *sinistres* (tel que données d'identification, données de connexion et usage, IMEI du terminal utilisé sur la ligne assurée).

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

**a. Pour se conformer à ses différentes obligations légales ou réglementaires**

L'Assureur utilise les données à caractère personnel de l'*Adhérent* pour se conformer aux réglementations en vigueur afin de :

- Contrôler les opérations et identifier celles qui sont anormales/inhabituelles ;
- Gérer, prévenir et détecter les fraudes ;
- Surveiller et déclarer les risques (de nature financière, de crédit, de nature juridique, de conformité ou liés à la réputation, de défaillance, etc.) auxquels l'Assureur et/ou le Groupe BNP Paribas est/sont susceptible(s) d'être confronté(s) ;
- Enregistrer, si nécessaire, les conversations téléphoniques, les discussions via messagerie instantanée, les courriers électroniques, etc. nonobstant toute autre utilisation décrite ci-dessous ;
- Prévenir et détecter le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et se conformer à toute réglementation en matière de sanctions internationales et d'embargos dans le cadre de la procédure de connaissance des clients (KYC) (pour identifier l'*Adhérent*, vérifier son identité, vérifier les informations le concernant par rapport aux listes de sanctions et déterminer son profil) ;
- Détecter et gérer les demandes et les opérations suspectes ;
- Procéder à une évaluation de l'adéquation et du caractère approprié des produits d'assurance proposés conformément aux réglementations sur la distribution des produits d'assurance ;
- Contribuer à la lutte contre la fraude fiscale et satisfaire ses obligations de notification et de contrôle fiscal ;
- Enregistrer les opérations à des fins comptables ;
- Prévenir, détecter et déclarer les risques liés à la Responsabilité Sociale de l'Entreprise et au développement durable ;
- Détecter et prévenir la corruption ;



- Échanger et signaler différentes opérations, transactions ou demandes ou répondre à une demande officielle émanant d'une autorité judiciaire, pénale, administrative, fiscale ou financière locale ou étrangère dûment autorisée, un arbitre ou un médiateur, des autorités chargées de l'application de la loi, d'organes gouvernementaux ou d'organismes publics.

**b. Pour exécuter tout contrat auquel l'Adhérent est partie ou pour exécuter des mesures précontractuelles prises à sa demande**

- L'Assureur utilise les données à caractère personnel de l'Adhérent pour conclure et exécuter ses contrats ainsi que pour gérer sa relation avec l'Adhérent, notamment afin de :
  - Définir le score de risque d'assurance de l'Adhérent et déterminer une tarification associée ;
  - Évaluer si l'Assureur peut proposer à l'Adhérent un produit ou un service et à quelles conditions (y compris le prix) ;
  - Assister l'Adhérent en particulier en répondant à ses demandes ;
  - Fournir à l'Adhérent ou aux clients professionnels des produits et des services ;
  - Gérer et traiter les incidents de paiement et les impayés (identification des clients en situation d'impayé et le cas échéant, exclusion de ceux-ci du bénéfice de nouveaux produits ou services).

**c. Pour servir nos intérêts légitimes**

L'Assureur utilise les données à caractère personnel de l'Adhérent, y compris les données relatives à ses opérations, aux fins suivantes :

- Gestion des risques :
  - Conserver la preuve du paiement de la prime ou de la cotisation d'assurance, y compris sous format électronique ;
  - Gérer, prévenir et détecter les fraudes ;
  - Contrôler les opérations et identifier celles qui sont anormales/inhabituelles ;
  - Procéder à un recouvrement ;
  - Faire valoir des droits en justice et se défendre dans le cadre de litiges ;
  - Développer des modèles statistiques individuels afin d'améliorer la gestion des risques ou afin d'améliorer les produits et services existants ou d'en créer de nouveaux ;
- Personnalisation de l'offre de l'Assureur ainsi que de celle des autres entités du Groupe BNP Paribas envers l'Adhérent pour :
  - Améliorer la qualité des produits ou services ;
  - Promouvoir des produits ou services correspondant à la situation et au profil de l'Adhérent ;
  - Déduire les préférences et les besoins de l'Adhérent pour lui présenter une offre commerciale personnalisée ;

Cette personnalisation peut être obtenue grâce à :

- La segmentation des prospects et clients de l'Assureur ;
- L'analyse des habitudes et préférences de l'Adhérent sur les divers canaux de communication proposés par l'Assureur (courriers électroniques ou messages, visites sur les sites Internet, etc.) ;
- Le partage des données de l'Adhérent avec une autre entité du Groupe BNP Paribas, en particulier si l'Adhérent est client de cette autre entité ou est susceptible de le devenir, principalement afin d'accélérer le processus de mise en relation ;
- La correspondance entre les produits ou services dont l'Adhérent bénéficie déjà avec les données le concernant que l'Assureur détient (par exemple, l'Assureur peut identifier le besoin de l'Adhérent de souscrire un produit d'assurance de protection familiale car ce dernier a indiqué avoir des enfants) ;
- L'analyse des traits de caractère ou des comportements chez les clients actuels et la recherche d'autres personnes qui partagent les mêmes caractéristiques à des fins de prospection.
- Activités de recherche et de développement (R&D) consistant à élaborer des statistiques et des modèles pour :
  - Optimiser et automatiser les processus opérationnels (par exemple la création d'un chatbot pour les FAQ) ;
  - Proposer des produits et services permettant de répondre au mieux aux besoins de l'Adhérent ;
  - Adapter la distribution, le contenu et les tarifs des produits et services de l'Assureur sur la base du profil de l'Adhérent ;
  - Créer de nouvelles offres ;
  - Prévenir les incidents de sécurité potentiels, améliorer l'authentification des clients et gérer les accès ;
  - Améliorer la gestion de la sécurité ;
  - Améliorer la gestion du risque et de la conformité ;
  - Améliorer la gestion, la prévention et la détection des fraudes ;
  - Améliorer la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
- Objectifs de sécurité et de gestion des performances des systèmes informatiques, et notamment :
  - Gérer les technologies de l'information, y compris l'infrastructure (par exemple les plates-formes partagées),

- la continuité de l'activité et la sécurité (par exemple l'authentification des internautes) ;
- Prévenir les dommages causés aux personnes et aux biens (par exemple la protection vidéo).
- Plus généralement :
  - Informer l'**Adhérent** au sujet des produits et services de l'Assureur ;
  - Réaliser des opérations financières telles que les ventes de portefeuilles de créances, les titrisations, le financement ou le refinancement du Groupe BNP Paribas ;
  - Organiser des jeux concours, loteries et autres opérations promotionnelles ;
  - Réaliser des enquêtes d'opinion et de satisfaction ;
  - Améliorer l'efficacité des processus (formation du personnel de l'Assureur en enregistrant les conversations téléphoniques dans les centres d'appels et améliorer les scénarios d'appel) ;
  - Améliorer l'automatisation des processus notamment en testant des applications, en traitant les réclamations de manière automatique, etc.

Dans tous les cas, l'intérêt légitime de l'Assureur reste proportionné et il s'assure, grâce à un test de mise en balance, que les intérêts ou droits fondamentaux de l'**Adhérent** sont préservés.

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

### L'**Adhérent** dispose des droits suivants :

- Droit d'accès : l'**Adhérent** peut obtenir les informations concernant le traitement de ses données à caractère personnel, et une copie de celles-ci ;
- Droit de rectification : s'il considère que ses données à caractère personnel sont inexactes ou incomplètes, l'**Adhérent** peut demander qu'elles soient modifiées en conséquence ;
- Droit à l'effacement : l'**Adhérent** peut demander la suppression de ses données à caractère personnel, dans la limite autorisée par la loi ;
- Droit à la limitation : l'**Adhérent** peut demander la limitation du traitement de ses données à caractère personnel ;
- Droit d'opposition : l'**Adhérent** peut s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel, pour des raisons tenant à sa situation particulière. L'**Adhérent** bénéficie par ailleurs d'un droit d'opposition absolu concernant les traitements de ses données à caractère personnel aux fins de prospection commerciale, et y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection ;
- Droit de retirer son consentement : lorsque l'**Adhérent** a donné son consentement pour le traitement de ses données à caractère personnel, il a le droit de retirer son consentement à tout moment ;
- Droit à la portabilité des données : lorsque la loi l'autorise, l'**Adhérent** peut demander la restitution des données à caractère personnel qu'il a fournies à l'Assureur, ou lorsque cela est techniquement possible, le transfert de celles-ci à un tiers ;
- Droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement ou la communication des données à caractère personnel de l'**Adhérent**, applicables après son décès.

Pour exercer l'un des droits listés ci-dessus, l'**Adhérent** doit adresser un courrier postal ou électronique à l'adresse suivante : BNP PARIBAS CARDIF - DPO - 8, rue du Port, 92728 Nanterre Cedex- France ; ou [data.protection@cardif.com](mailto:data.protection@cardif.com).

L'**Adhérent** doit accompagner sa demande d'une photocopie/scan de sa pièce d'identité, lorsque cela est nécessaire, afin que l'Assureur puisse avoir une preuve de son identité.

Si l'**Adhérent** souhaite avoir plus d'informations sur le traitement de ses données à caractère personnel par l'Assureur, il peut consulter la Notice d'information relative à la protection des données disponible directement à l'adresse suivante : <https://www.cardif.fr/notice-protection-des-donnees>.

Cette Notice contient l'ensemble des informations relatives aux traitements des données à caractère personnel que l'Assureur, en tant que responsable du traitement, doit fournir à l'**Adhérent**, en ce compris les catégories de données à caractère personnel traitées, leur durée de conservation ainsi que les destinataires éventuels des données à caractère personnel.

Karapass Courtage, en tant que responsable de traitement, est amené à traiter vos données personnelles dans le cadre de ses activités.

Vos données à caractère personnel sont traitées par Karapass Courtage uniquement à des fins de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Ces traitements de données à caractère personnel ont pour bases légales le respect de la réglementation applicable à Karapass Courtage ainsi que son intérêt légitime.

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de retrait, à la portabilité ainsi que votre droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre mort en vous adressant au délégué à la protection des données (DPO) du Courtier à l'adresse suivante : Karapass Courtage - DPO - 93, rue Nationale, 92100 Boulogne, ou [data.protection@karapass.eu](mailto:data.protection@karapass.eu).

En plus des droits mentionnés ci-dessus, vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, qui est le plus souvent celle de votre lieu de résidence, telle que la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et de Libertés) en France.

Pour disposer d'une information détaillée sur le traitement de vos données à caractère personnel et notamment sur les droits dont vous disposez, rendez-vous sur le site internet à l'adresse suivante : <https://www.cardif.fr/notice-protection-des-donnees> ou [data.protection@karapass.eu](mailto:data.protection@karapass.eu).

### 8.9 Convention de Preuve

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

#### a. Utilisation du Code d'accès

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

La saisie du Code d'accès vaut authentification.

#### b. Système de double-clic

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

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

#### c. Preuve des opérations réalisées sur le Site

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

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

### 8.10 Contrôle de l'entreprise d'assurance

L'organisme chargé du contrôle de CARDIF-Assurances Risques Divers en tant qu'entreprise d'assurance, est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 4 Place de Budapest - 75436 Paris Cedex 09

### 8.11 Lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme Respect des sanctions internationales

L'Assureur est assujéti à des obligations légales et réglementaires au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, le gel des avoirs et la lutte contre la corruption. Ces obligations doivent être mises en œuvre avant la conclusion de l'adhésion et tout au long de la vie de l'adhésion.

Cela se traduit par l'obligation :

- D'identifier l'*Adhérent*, le bénéficiaire effectif, les assurés au contrat ;
- De pratiquer un examen attentif des opérations effectuées au titre du contrat.

Pour satisfaire à ces obligations, l'Assureur peut recueillir tous éléments d'information pertinents ainsi que, le cas échéant, des pièces justificatives. L'*Adhérent* s'engage à fournir toutes les informations et pièces justificatives demandées. Si l'Assureur n'obtient pas les informations et pièces nécessaires, elle a l'obligation de ne pas conclure l'adhésion. Par ailleurs, il est précisé que l'Assureur n'accepte aucune opération en espèces.

### Sanctions internationales

En tant que filiale du Groupe BNP PARIBAS, l'Assureur respecte toutes sanctions économiques et commerciales ou mesures restrictives (interdictions et restrictions au commerce de biens, de technologies ou de services ciblés avec certains pays, mesures de gel des fonds et ressources économiques, restrictions à l'accès aux services financiers) décidées, administrées, imposées ou appliquées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, l'Union Européenne, le département américain du Trésor chargé du contrôle des avoirs étrangers (U.S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control - OFAC), le Département d'Etat américain (U.S. Department of State), ou toute autre autorité compétente ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions.

