

# ASSURANCE PRODUITS CONNECTÉS

## FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL PRÉALABLE À L'ADHÉSION

(Articles L 521-1, L.521-6 et R.521-2 du Code des assurances)

### Conditions d'adhésion et de garantie

- Vous êtes titulaire d'un abonnement et/ou d'une offre prépayée mobile SFR et/ou d'un abonnement internet SFR en tant que particulier (hors SFR Business), en cours de validité, et souhaitez garantir les produits connectés de votre foyer contre les risques de **Dommmage**, d'**Oxydation** ou de **Vol** sous réserve des conditions, limites et exclusions du contrat Assurance Produits Connectés. Vous êtes âgé de plus de 18 ans et résidez en France métropolitaine.
- Le contrat Assurance Produits Connectés vous propose deux formules de garantie en fonction des produits connectés que vous souhaitez garantir et des niveaux, plus ou moins élevés, de protection et d'indemnisation souhaités. Le montant de la cotisation au contrat Assurance Produits Connectés dépend de la formule choisie au moment de l'adhésion.
- L'adhésion étant facultative, vous avez la possibilité d'acheter ou de louer cet appareil seul.

### Modalités d'adhésion

- L'adhésion se fait dans les points de vente SFR habilités, auprès du Service Client SFR ou sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr).
- L'Adhérent doit préalablement avoir reçu et avoir pris connaissance du document d'information standardisé (IPID Article L112-2 du Code des assurances), de la présente Fiche d'information et de conseil et de la Notice d'information. L'Adhérent donne son consentement exprès à l'adhésion et, simultanément, accepte le règlement de la cotisation d'assurance à Assurant, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur.

#### Information relative à l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L.112-2-1, L.112-10 et A.112-1 du Code des assurances

- Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par ce nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :
  - vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
  - ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
  - vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
  - le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
  - vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.
- Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

### Avantages de l'offre<sup>1</sup> et tarifs

L'offre Assurance Produits Connectés est présentée en détails dans la Notice d'information réf. APC-SFR-2017/01 dont vous devez prendre connaissance avant de souscrire. La Notice d'information ainsi que le document d'information standardisé (IPID) est disponible dans les points de vente SFR habilités et sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr).

	Formule Essential	Formule Premium
<b>Cotisation mensuelle TTC :</b>	<b>5€</b>	<b>14,99€</b>
<b>Produits assurés :</b>	<p><b>Produits connectés</b> suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ordinateurs portables et ordinateurs portables hybrides</li> <li>tablettes et liseuses (e-books) connectées</li> <li>appareils photos/reflex connectés</li> <li>caméras connectées (type caméras sportives)</li> </ul> <p><b>achetés neufs ou d'occasion auprès de SFR ou d'un autre vendeur professionnel</b></p> <p><b>Produits complémentaires</b> (connectés ou non) suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>casques audio, écouteurs et oreillettes</li> <li>enceintes et barres de son</li> <li>caméras sportives</li> <li>montres et bracelets connectés</li> <li>masques de réalité virtuelle</li> </ul> <p><b>achetés neufs auprès de SFR</b></p> <p><b>dont le prix d'achat hors remise est supérieur à 49€ TTC et de moins de 3 ans à la date du Sinistre</b></p> <p><b>+ les Accessoires d'origine</b></p>	<p><b>Produits connectés</b> suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Produits de la formule Essential</b> +</li> <li>consoles de jeux portables connectées</li> <li>téléviseurs connectés</li> <li>montres connectées</li> <li>baladeurs audio et numériques connectés</li> <li>casques audio sans fil</li> <li>enceintes connectées y compris portables</li> <li>GPS connectés</li> </ul> <p><b>achetés neufs ou d'occasion auprès de SFR ou d'un autre vendeur professionnel</b></p> <p><b>Produits complémentaires</b> (connectés ou non) suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>casques audio, écouteurs et oreillettes</li> <li>enceintes et barres de son</li> <li>caméras sportives</li> <li>montres et bracelets connectés</li> <li>masques de réalité virtuelle</li> </ul> <p><b>achetés neufs auprès de SFR</b></p> <p><b>dont le prix d'achat hors remise est supérieur à 49€ TTC et de moins de 5 ans à la date du sinistre</b></p> <p><b>+ les Accessoires d'origine</b></p>

	Formule Essential	Formule Premium
<b>Assurés :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'Adhérent en tant que particulier</li> <li>▪ son conjoint, son partenaire de PACS ou son concubin</li> <li>▪ les enfants rattachés au foyer fiscal de l'Adhérent ou de son concubin utilisant le Produit assuré pour un usage en dehors de toute activité professionnelle</li> </ul>	
<b>Ce qui est garanti :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Dommage accidentel et/ou par maladresse</b></li> <li>▪ <b>Vol</b> (par introduction clandestine, par agression, par effraction, à la tire, à la sauvette)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Dommage accidentel et/ou par maladresse</b></li> <li>▪ <b>Vol</b> (par introduction clandestine, par agression, par effraction, à la tire, à la sauvette)</li> <li>▪ <b>Oxydation</b></li> </ul>
<b>Ce qui n'est pas garanti :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La <b>Perte</b> (y compris la disparition inexpliquée)</li> <li>▪ La <b>Négligence</b> de l'Assuré</li> <li>▪ Le <b>Sinistre causé intentionnellement</b> par l'Assuré</li> <li>▪ Les <b>autres cas de Vol</b></li> <li>▪ La <b>Panne</b> du Produit assuré</li> <li>▪ L'<b>usage professionnel</b> du Produit assuré</li> </ul>	
<b>Nombre maximum de Sinistres :</b>	<b>Deux (2) Sinistres</b> garantis par année d'adhésion ( <b>dont un (1) seul Sinistre Vol</b> )	
<b>Plafond d'indemnisation :</b>	<b>500€ TTC</b> par Sinistre	<b>1.000€ TTC</b> par Sinistre
<b>En cas de Sinistre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Réparation</b> Lorsque le Produit assuré est réparable, le Centre de Réparation effectuera la réparation en utilisant uniquement des pièces constructeur d'origine, en suivant les procédures agréées par les constructeurs et garantira la qualité des réparations pendant 6 mois.</li> <li>▪ <b>Remplacement</b> Si le Produit assuré ne peut pas être réparé, il sera remplacé, par ordre de priorité et en fonction des disponibilités, par : <ul style="list-style-type: none"> <li>- un produit de modèle identique, ou</li> <li>- un produit présentant des caractéristiques techniques équivalentes.</li> </ul> <b>Les produits de remplacement sont des produits reconditionnés (en priorité) ou neufs.</b> </li> <li>▪ <b>Indemnisation financière</b> Si le Produit assuré ne peut pas être réparé, ni remplacé, une indemnité financière est versée à l'Assuré.</li> </ul> <p>Dans tous les cas, la réparation, le remplacement ou l'indemnisation financière du Produit assuré sont effectués <b>dans la limite (i) de la Valeur de Remplacement et (ii) du plafond global d'indemnisation de 500€ TTC par Sinistre pour la formule Essential et de 1.000€ TTC par Sinistre pour la formule Premium.</b></p>	
<b>Franchise :</b>	<b>Aucune franchise.</b>	
<b>Vétusté :</b>	<b>1% par mois entre la date d'achat du produit assuré et la date du Sinistre.</b>	

<b>Prise d'effet des garanties :</b>	Les garanties prennent effet à l'expiration d'un délai de carence de <b>30 jours à compter de la date d'adhésion.</b>
<b>Renonciation :</b>	Sous <b>14 jours</b> à compter de la date d'adhésion (sans motif, ni frais).
<b>Durée du contrat :</b>	<b>Engagement de 12 mois.</b> Le contrat se renouvelle ensuite tacitement par périodes successives d'un (1) an.
<b>Résiliation du contrat :</b>	La résiliation est possible à tout moment à compter du <b>13<sup>ème</sup> mois.</b>

<sup>(1)</sup> Pour connaître l'exhaustivité des conditions, limites et exclusions de l'assurance, veuillez-vous reporter à la Notice d'information.

### Comment déclarer un Sinistre

	En cas de Dommage (formules Essential et Premium) et d'Oxydation (formule Premium)	En cas de Vol (formules Essential et Premium)
<b>Etape 1 :</b>	<p><b>Faites une déclaration de Sinistre</b> circonstanciée auprès de Assurant dans un délai de 5 jours ouvrés, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sur le site <a href="http://www.assuranceproduitsconnectes.com">www.assuranceproduitsconnectes.com</a></li> <li>▪ En appelant le 04 26 29 41 20<sup>2</sup></li> </ul>	<p><b>Déposez plainte pour Vol</b> auprès des autorités compétentes, dès la connaissance du Sinistre</p>
<b>Etape 2 :</b>	<p><b>Conformez-vous aux instructions de Assurant</b> et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ne procédez à aucune réparation par vous-même</li> <li>▪ Ne faites pas appel au service après-vente de votre choix</li> </ul>	<p><b>Faites une déclaration de Sinistre</b> circonstanciée auprès de Assurant dans un délai de 2 jours, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sur le site <a href="http://www.assuranceproduitsconnectes.com">www.assuranceproduitsconnectes.com</a></li> <li>▪ En appelant le 04 26 29 41 20<sup>2</sup></li> </ul>

	En cas de Dommage (formules Essential et Premium) et d'Oxydation (formule Premium)	En cas de Vol (formules Essential et Premium)
<b>Etape 3 :</b>	<p><b>Sur demande de Assurant, faites parvenir le Produit assuré au Centre de Réparation et communiquez les documents suivants<sup>3</sup> :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La facture d'achat du Produit assuré faisant clairement apparaître les nom et prénom de l'Assuré, la date d'achat et les références du Produit assuré (marque, modèle, n° de série)</li> <li>▪ Une déclaration sur l'honneur (formulaire fourni par Assurant) décrivant les circonstances exactes du Sinistre complétée et signée par l'Assuré</li> </ul> <p><b>Avant l'envoi du Produit assuré en réparation, assurez-vous de désactiver tous les systèmes de blocage et verrouillage ainsi que de sauvegarder l'ensemble de vos données personnelles.</b></p>	<p><b>Sur demande de Assurant, communiquez les documents suivants<sup>3</sup> :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La facture d'achat du Produit assuré faisant clairement apparaître les nom et prénom de l'Assuré, la date d'achat et les références du Produit assuré (marque, modèle, n° de série)</li> <li>▪ Une déclaration sur l'honneur (formulaire fourni par Assurant) décrivant les circonstances exactes du Sinistre, complétée et signée par l'Assuré</li> <li>▪ Le procès-verbal du dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités compétentes.</li> </ul>

### Comment nous contacter

Assurant est mandaté par l'Assureur pour gérer l'offre Assurance Produits Connecté, tant en ce qui concerne l'adhésion que la mise en œuvre des garanties.

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

- **sur le site :** [www.assuranceproduitsconnectes.com](http://www.assuranceproduitsconnectes.com)
- **par email :**
  - [sinistre.APC@assurant.com](mailto:sinistre.APC@assurant.com) pour déclarer un sinistre
  - [fidelisation.APC@assurant.com](mailto:fidelisation.APC@assurant.com) pour toute question relative à la résiliation
  - [contrat.APC@assurant.com](mailto:contrat.APC@assurant.com) pour toute question relative à la vie de votre contrat
- **par téléphone :** 04 26 29 41 20<sup>2</sup>
- **par voie postale :** APC SFR - TSA 20539 - 13081 Aix en Provence Cedex 3

En vue du traitement d'éventuels différends, vous pouvez vous adresser au Service Réclamations de Assurant, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- Adresse email : [contact.reclamation.apc@assurant.com](mailto:contact.reclamation.apc@assurant.com)
- Adresse postale : Service Réclamation Assurance SFR Connecté - CS 20530 - 13593 Aix-en-Provence cedex 3

<sup>(2)</sup> Numéro d'appel facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur, accessible du lundi au samedi de 8h30 à 20h (sauf jours légalement chômés et/ou fériés).

<sup>(3)</sup> Assurant se réserve le droit de vous demander tout autre document jugé nécessaire pour apprécier le bien-fondé de votre demande de mise en jeu des garanties. A défaut de fournir ces éléments, votre demande ne pourra être traitée.

### Traitement des réclamations et Médiation

En vue du traitement d'éventuels différends, vous pouvez vous adresser au Service Réclamations de Assurant, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- Adresse email : [contact.reclamation.apc@assurant.com](mailto:contact.reclamation.apc@assurant.com)
- Adresse postale : Service Réclamation Assurance SFR Connecté - CS 20530 - 13593 Aix-en-Provence cedex 3

Le Service Réclamations de Assurant s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix (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 deux (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 la part du Service Réclamations d'Assurant de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, l'Adhérent peut solliciter l'avis de l'Assureur en écrivant à :

- Adresse email : [qualite-agil@assurant.com](mailto:qualite-agil@assurant.com)
- Adresse postale : Service Qualité AGIL - CS 20530 - 13593 Aix-en-Provence cedex 3

L'Assureur s'engage à apporter une première réponse à la réclamation dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables suivant sa réception ou, si une telle réponse ne peut être apportée dans ce délai, à accuser réception de la réclamation dans ce même délai, et à apporter une réponse définitive à la réclamation dans un délai maximum de deux (2) mois suivant sa réception (sauf circonstances particulières dont l'Adhérent sera alors tenu informé).

L'Assureur a choisi d'appliquer la Charte de la Médiation mise en place au sein de l'Association Française de l'Assurance consultable sur internet à l'adresse [www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte\\_de\\_la\\_Mediation.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_de_la_Mediation.pdf). Dès lors, si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Adhérent peut, gratuitement et sans préjudice de ses droits à intenter une action en justice, saisir la Médiation de l'Assurance, soit en ligne ([www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)), soit en écrivant à : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

### Informations juridiques importantes

L'offre Assurance Produits Connectés est un contrat d'assurance collectif de dommage à adhésions facultatives n°AG10004-001 souscrit :

- par **Société Française du Radiotéléphone - SFR**, société anonyme au capital de 3.432.265.598,40 euros, dont le siège social est situé 1 Square Bela Bartok, 75015 Paris, dont le numéro d'identification unique est le 343 059 564 RCS Paris, en qualité de Souscripteur (ci-après dénommée « SFR ») ;
- auprès de **Assurant General Insurance Limited**, entreprise d'assurance de droit anglais, au capital de 71.947.766 GBP, dont le siège social est Emerald Buildings, Westmere Drive, Crewe, Cheshire, CW1 6UN, Royaume Uni, immatriculée en Angleterre et au Pays-de-Galles sous le numéro 2341082, soumise au contrôle de la Prudential Regulation Authority (PRA - 20 Moorgate, London EC2R 6DA, Royaume Uni) et de la Financial

Conduct Authority (FCA - 25 The North Colonnade, Canary Wharf, London, E14 5HS, Royaume Uni), prise en sa succursale française située 45 rue Denis Papin, 13100 Aix en Provence et dont le numéro unique d'identification est le 819 250 895 RCS Aix en Provence, (ci-après dénommée « AGIL » ou l'« Assureur »). La commercialisation des contrats d'assurance en France par la succursale française d'AGIL, est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution ;

- par l'intermédiaire de **Assurant France**, société par actions simplifiée au capital de 392.250 euros, dont le siège social se situe 45 rue Denis Papin, 13100 Aix-en-Provence, dont le numéro unique d'identification est le 493 481 881 RCS Aix en Provence, et inscrite à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance sous le numéro 07 030 561 conformément à l'article L 520-1 II 1°b du Code des assurances ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), (ci-après dénommée « Assurant ») ;
- commercialisé par **SFR**, mandaté à cet effet par l'Assureur).
- Le contrat est présenté, par l'intermédiaire de SFR, dans les points de vente SFR habilités, auprès du Service Clients SFR et sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), sous le régime de l'intermédiation à titre accessoire prévu à l'article L.513-1 du Code des assurances;
- et géré par **Assurant** en qualité de courtier gestionnaire mandaté par l'Assureur.

Assurant, SFR et les points de vente habilités ne sont soumis à aucune obligation contractuelle d'exclusivité de travailler avec une ou plusieurs entreprises d'assurance. Sur demande de l'adhérent, Assurant et SFR communiquera les noms des entreprises d'assurance avec lesquels ils travaillent respectivement.

Le capital de Assurant est majoritairement détenu par l'entreprise d'assurance de droit américain Assurant. Assurant, SFR, et ses points de vente habilités ne détiennent par ailleurs aucune participation, directe ou indirecte, égale ou supérieure à 10% des droits de vote ou du capital d'une entreprise d'assurance.

Au titre de la distribution du contrat SFR et Assurant sont rémunérés sous la forme de commissions.

Assurant, SFR, les points de vente SFR habilités et le Service Clients SFR sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.



# NOTICE D'INFORMATION

## ASSURANCE PRODUITS CONNECTÉS

Notice d'information réf. APC-SFR-2017/01 valant conditions générales (ci-après dénommée la « Notice ») du contrat d'assurance collectif de dommages à adhésions facultatives n°AG10004-001 (ci-après dénommé le « Contrat ») :

- par **Société Française du Radiotéléphone - SFR**, société anonyme au capital de 3.432.265.598,40 euros, dont le siège social est situé 1 Square Bela Bartok, 75015 Paris, dont le numéro d'identification unique est le 343 059 564 RCS Paris, en qualité de Souscripteur (ci-après dénommée « SFR ») ;

auprès de Assurant General Insurance Limited, entreprise d'assurance de droit anglais, au capital de 71.947.766 GBP, dont le siège social est situé Emerald Buildings, Westmere Drive, Crewe, Cheshire, CW1 6UN, Royaume Uni, immatriculée en Angleterre et au Pays-de-Galles sous le numéro 2341082, soumise au contrôle de la *Prudential Regulation Authority* (PRA - 20 Moorgate, London EC2R 6DA, Royaume Uni) et de la *Financial Conduct Authority* (FCA - 25 The North Colonnade, Canary Wharf, London, E14 5HS, Royaume Uni), prise en sa succursale française située 45 rue Denis Papin, 13100 Aix en Provence et dont le numéro unique d'identification est le 819 250 895 RCS Aix en Provence, (ci-après dénommée « AGIL » ou l'« Assureur »). La commercialisation des contrats d'assurance en France par la succursale française d'AGIL, est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution ;

- par l'intermédiaire de **Assurant France**, société par actions simplifiée au capital de 392.250 euros, dont le siège social se situe 45 rue Denis Papin, 13100 Aix-en-Provence, dont le numéro unique d'identification est le 493 481 881 RCS Aix en Provence, et inscrite à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance sous le numéro 07 030 561 conformément à l'article L 520-1 II 1°b du Code des assurances ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), (ci-après dénommée « Assurant ») ;
- commercialisé par **SFR**, mandaté à cet effet par l'Assureur).
- Le contrat est présenté, par l'intermédiaire de SFR, dans les points de vente SFR habilités, auprès du Service Clients SFR et sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), sous le régime de l'intermédiation à titre accessoire prévu à l'article L.513-1 du Code des assurances ;
- et géré par **Assurant** en qualité de courtier gestionnaire mandaté par l'Assureur.

Assurant, SFR et les points de vente habilités ne sont soumis à aucune obligation contractuelle d'exclusivité de travailler avec une ou plusieurs entreprises d'assurance. Sur demande de l'adhérent, Assurant et SFR communiquera les noms des entreprises d'assurance avec lesquels ils travaillent respectivement.

Le capital de Assurant est majoritairement détenu par l'entreprise d'assurance de droit américain Assurant. Assurant, SFR, et ses points de vente habilités ne détiennent par ailleurs aucune participation, directe ou indirecte, égale ou supérieure à 10% des droits de vote ou du capital d'une entreprise d'assurance.

Au titre de la distribution du contrat SFR et Assurant sont rémunérés sous la forme de commissions.

Assurant, SFR, les points de vente SFR habilités et le Service Clients SFR sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest, CS 92459 75436 Paris Cedex 09.

### Comment nous contacter

- sur le site : [www.assuranceproduitsconnectes.com](http://www.assuranceproduitsconnectes.com)
- par email :
  - [sinistre.APC@assurant.com](mailto:sinistre.APC@assurant.com) pour déclarer un sinistre
  - [fidelisation.APC@assurant.com](mailto:fidelisation.APC@assurant.com) pour toute question relative à la résiliation
  - [contrat.APC@assurant.com](mailto:contrat.APC@assurant.com) pour toute question relative à la vie de votre contrat
- par téléphone : 04 26 29 41 20\*
- par voie postale : APC SFR - TSA 20539 - 13081 Aix en Provence Cedex 3

En vue du traitement d'éventuels différends, vous pouvez vous adresser au Service Réclamations de Assurant, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- Adresse email : [contact.reclamation.apc@assurant.com](mailto:contact.reclamation.apc@assurant.com)
- Adresse postale : Service Réclamation Assurance SFR Connecté - CS 20530 - 13593 Aix-en-Provence cedex 3

\*Numéro d'appel facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur, accessible du lundi au samedi de 8h30 à 20h (sauf jours légalement chômés et/ou fériés).

### 1. Définitions

#### Accessoires :

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

#### Adhérent :

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

#### Année d'adhésion :

Toute période de douze (12) mois consécutifs décomptée à partir de la date d'effet de l'adhésion.

#### Assuré :

L'Adhérent, son conjoint, son partenaire de PACS ou son concubin notoire ainsi que les enfants rattachés au Foyer de l'Adhérent ou de son concubin, utilisant le Produit assuré pour un usage en dehors de toute activité professionnelle.

#### Bulletin d'adhésion :

Document remis à l'Adhérent en confirmation de son adhésion effectuée auprès d'un point de vente SFR habilité et sur lequel est mentionné le numéro d'adhésion, la date d'effet de l'adhésion, sa Période de validité, la cotisation d'assurance et les garanties souscrites.

#### Centre de Réparation :

Centre technique agréé par les constructeurs pour le diagnostic et la réparation des Produits assurés.

#### Certificat d'adhésion :

Document envoyé à l'Adhérent lors de son adhésion sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou auprès du Service Client SFR et sur lequel est mentionné le numéro d'adhésion, la date d'effet de l'adhésion, sa Période de validité, la cotisation d'assurance et les garanties souscrites.

**Client Particulier :**

Toute personne physique majeure, résidant en France métropolitaine, client de SFR et titulaire d'un abonnement/offre prépayée mobile SFR et/ou d'un abonnement/offre internet SFR (hors SFR Business), en cours de validité.

**Délai de carence :**

Période de trente (30) jours calendaires succédant à la date d'effet de l'adhésion, pendant laquelle les garanties Dommage, Oxydation et Vol ne s'appliquent pas.

**Dommage :**

Toute détérioration ou toute destruction, totale ou partielle, extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement ou à la bonne utilisation du Produit assuré, autre que résultant d'une faute ou d'un dommage intentionnel causé par l'Assuré ou d'une Négligence de l'Assuré.

**Foyer :**

Le foyer s'entend du foyer fiscal au sens du Code Général des Impôts.

**Négligence :**

Faute non intentionnelle résultant d'un manque d'attention, de vigilance ou de soin de la part de l'Assuré à l'égard du Produit assuré, ayant facilité la survenance du Sinistre ou se trouvant à l'origine du Sinistre, en ce compris le fait pour l'Assuré de laisser le Produit assuré à un endroit où il n'est pas à l'abri de tout risque prévisible de chute ou de détérioration, ou fait de laisser le Produit assuré à l'extérieur, sous l'influence des intempéries climatiques, y compris sous la pluie ou la neige ou le vent.

**Oxydation :**

Toute corrosion par effet chimique des composants du Produit assuré nuisant à son bon fonctionnement et résultant d'un contact accidentel avec de l'eau ou d'autres liquides (sauf comportement intentionnel ou Négligence de l'Assuré ayant facilité la survenance du Sinistre ou se trouvant à l'origine du Sinistre).

**Période de Validité de l'adhésion :**

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

**Produit assuré :**

Tout Produit connecté (en ce compris ses Accessoires) dont le prix d'achat hors remise est supérieur à quarante-neuf euros (49€) TTC, acheté par l'Assuré neuf ou d'occasion auprès de SFR ou d'un autre vendeur professionnel, pour lequel l'Assuré est en mesure de justifier d'une facture d'achat à son nom, et appartenant à l'une des catégories suivantes :

- **Pour la formule Essential :** Ordinateurs portables et ordinateurs portables hybrides, tablettes et liseuses (e-books) connectées, appareils photos/reflex connectés et caméras connectées (de type caméras sportives) de moins de 3 ans à la date du Sinistre.
- **Pour la formule Premium :** Les Produits connectés de la formule Essential ainsi que les consoles de jeux portables connectées, téléviseurs connectés, montres connectées, baladeurs audio et numériques connectés, casques audio sans fil, GPS connectés, enceintes connectées y compris portables de moins de 5 ans à la date du Sinistre.

Est également considéré comme un Produit assuré tout Produit complémentaire (en ce compris ses Accessoires) dont le prix d'achat hors remise est supérieur à quarante-neuf euros (49€) TTC, pour lequel l'Assuré est en mesure de justifier d'une facture d'achat à son nom, de moins de 3 ans à la date du Sinistre pour la Formule Essential et de moins de 5 ans à la date du Sinistre pour la formule Premium.

**Produit complémentaire**

Produit électronique ou accessoire (connectés ou non), acheté neuf par l'Assuré auprès de SFR, et appartenant à l'une des catégories suivantes : casques audio, écouteurs et oreillettes, enceintes et barres de son, caméras sportives, montres et bracelets connectés, masques de réalité virtuelle.

**Produit connecté :**

Produit électronique capable de se connecter directement à Internet grâce à une connexion Wi-Fi, Bluetooth, filaire (via une box) ou via le réseau de téléphonie mobile, et/ou de communiquer, grâce à une connexion à un réseau sans fil (de type Wi-Fi ou Bluetooth), avec un ordinateur, un smartphone ou une tablette relié à Internet.

**Produit de remplacement :**

Par ordre de priorité et en fonction des disponibilités :

- Un Produit reconditionné de modèle identique au Produit assuré sinistré (même marque, même modèle, même système d'exploitation et même capacité de stockage, à l'exception des caractéristiques de coloris, de design et de graphisme, de capacité de stockage), ou
- Un Produit neuf de modèle identique au Produit assuré sinistré (même marque, même modèle, même système d'exploitation et même capacité de stockage, à l'exception des caractéristiques de coloris, de design et de graphisme), ou
- Un Produit reconditionné présentant des fonctionnalités et caractéristiques techniques principales au moins équivalentes au Produit assuré (à l'exception des caractéristiques de marque, de poids, de taille, de coloris, de design, de graphisme), ou
- Un produit neuf présentant des fonctionnalités et caractéristiques techniques principales au moins équivalentes au Produit assuré (à l'exception des caractéristiques de marque, de poids, de taille, de coloris, de design, de graphisme, de capacité de stockage), ou
- En cas d'indisponibilité des quatre (4) produits de remplacement ci-dessus, une indemnité financière correspondant à la Valeur de remplacement du Produit assuré.

La valeur du Produit de remplacement ne pourra en aucun cas excéder la Valeur de Remplacement.

**Produit reconditionné :**

Produit fonctionnel, en très bon état extérieur et emballé dans une boîte neutre. Ce produit a fait l'objet d'une première utilisation puis d'un reconditionnement consistant en un processus strict de remise en état. Ce produit a fait l'objet d'opérations de rénovation et/ou de réparation avec des pièces constructeurs d'origine (ou compatibles lorsque le Produit assuré n'est plus commercialisé) et bénéficie d'une garantie contractuelle contre la panne de 6 mois.

**Sinistre :**

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

**Tiers :**

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

**Usure :**

Détérioration progressive du Produit assuré, 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 :**

Prix d'achat toutes taxes comprises, hors remises, du Produit assuré, à sa date d'achat, Vétusté déduite.

**Vétusté :**

Dépréciation de la valeur marchande du Produit assuré de un pour cent (1%) par mois, décomptée entre le mois d'achat du Produit assuré et le mois de survenance du Sinistre, et appliquée à la Valeur de Remplacement du Produit assuré.

**Vol :**

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

**Vol avec agression :**

Vol du Produit assuré en exerçant une violence physique ou une menace sur l'Assuré.

**Vol par effraction :**

Vol du Produit assuré avec forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture extérieure (activé au moment du Vol) d'un local immobilier, d'un bien mobilier, d'un véhicule terrestre à moteur, d'une caravane, d'un bateau ou d'un aéronef, à condition toutefois que le Produit assuré ne soit pas visible de l'extérieur.

**Vol à la tire :**

Vol du Produit assuré, par subtilisation dans la poche d'un vêtement ou d'un sac porté par l'Assuré au moment du vol, sans violence physique ou morale.

**Vol à la sauvette :**

Vol du Produit assuré en le prélevant, sans violence, en présence de l'Assuré, alors que le Produit assuré est sous la surveillance directe et visuelle de l'Assuré.

**Vol par introduction clandestine :**

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

## 2. Modalités d'adhésion au Contrat

L'adhésion au Contrat est réservée au Client Particulier.

Le Client Particulier qui souhaite bénéficier des garanties peut adhérer au Contrat auprès d'un point de vente SFR habilité, auprès du Service Clients SFR ou sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr).

- En cas d'adhésion auprès d'un point de vente SFR habilité, l'adhésion est conclue au moment où l'Adhérent, ayant préalablement reçu et pris connaissance de la Fiche d'information et de conseil préalable et de la Notice, signe le Bulletin d'adhésion et accepte simultanément, en signant le mandat de prélèvement SEPA ou le chèque libellé au nom de l'Assurant, le règlement de la cotisation d'assurance.
- En cas d'adhésion auprès du Service Clients SFR, l'adhésion est conclue au moment où l'Adhérent donne son consentement et simultanément accepte le règlement de la cotisation d'assurance à l'Assurant. Dans ce cas, l'Assurant envoie à l'Adhérent la Fiche d'information et de conseil préalable, la Notice ainsi que le Certificat d'adhésion.
- En cas d'adhésion sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), l'adhésion est conclue au moment où l'Adhérent ayant pris connaissance de la Fiche d'information et de conseil préalable et de la Notice, accepte le règlement de la cotisation d'assurance à l'Assurant. Dans ce cas, l'Assurant envoie à l'Adhérent la Fiche d'information et de conseil, la Notice ainsi que le Certificat d'adhésion.

En cas de souscription en ligne, les données sous forme électronique conservées par l'Assureur ou tout mandataire de son choix valent consentement exprès par l'Adhérent, lui sont opposables et peuvent être admises comme preuve de son identité et de son acceptation à l'offre d'assurance et aux termes de la présente Notice.

L'étendue de la garantie, son mode d'exécution et toutes les autres dispositions utiles sont décrits dans la présente Notice. Seules les présentes conditions contractuelles et le Certificat d'adhésion envoyé ou le Bulletin d'adhésion signé par l'Adhérent et remis en confirmation de l'adhésion sont applicables en cas de réclamation ou litige entre les parties. L'Assuré doit conserver la présente Notice, un exemplaire du Bulletin d'adhésion/Certificat d'adhésion ainsi que la facture d'achat des Produits assurés.

### Renonciation à l'adhésion

**En application de l'article L.112-2-1 du Code des assurances, lorsque le Contrat a été souscrit via un système de vente à distance (internet ou téléphone) par l'Adhérent, ce dernier bénéficie d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du Certificat d'adhésion, pour renoncer à son adhésion sans avoir à justifier d'un motif et sans pénalités.**

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

La lettre de renonciation peut être rédigée, par exemple, sur le modèle suivant :

*« Je soussigné(e), nom, prénom et adresse, souhaite renoncer à mon adhésion au contrat Assurance Produits Connectés et demande le remboursement de la cotisation éventuellement déjà versée ou prélevée par l'Assurant sur mon compte bancaire.*

*Date et signature. »*

**Assurant remboursera alors à l'Adhérent la cotisation éventuellement déjà prélevée dans un délai maximum de 30 jours suivant la date de réception de l'email ou du courrier de renonciation.**

### Information relative à l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-2-1 et L.112-10 et A.112-1 du Code des assurances

Vous êtes invités à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par ce Contrat.

L'offre Assurance Produits Connectés ne vous impose pas de justifier des motifs de votre renonciation. Vous avez la faculté de renoncer à votre adhésion par email ou par lettre simple, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus suivant la date d'effet de l'adhésion.

Vous pouvez utiliser le modèle de renonciation suivant :

*« Je vous informe par [ce courrier] / [cet email] que je renonce à mon adhésion [n° d'adhésion] en date du [date de signature du Bulletin d'adhésion/date du Certificat d'adhésion]. En conséquence, je vous prie de bien vouloir me rembourser les sommes versées dans un délai de trente jours à compter de la réception [de la présente lettre] / [du présent email]. »*

Dans ce cas, la cotisation d'assurance effectivement payée sera remboursée par l'Assurant au plus tard dans les trente (30) jours ouvrés suivant la date de réception de l'email ou de la lettre de renonciation.

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

## 3. Objet et limites des garanties

### 3.1. Dispositions relatives aux garanties Dommage (formules Essential et Premium) et Oxydation (formule Premium uniquement)

En cas de Dommage ou d'Oxydation du Produit assuré, le Produit assuré endommagé sera, sur instruction de l'Assurant et au moyen de l'étiquette prépayée fournie par l'Assurant, envoyé par l'Assuré au Centre de Réparation pour diagnostic et, le cas échéant, réparation.

Si le Produit assuré est techniquement irréparable ou si le coût de la réparation est supérieur à la Valeur de Remplacement, l'Assuré bénéficiera soit d'un Produit de remplacement, soit d'une indemnisation financière versée sur son compte bancaire.

**Il est précisé à ce titre que le choix entre la réparation, le remplacement et l'indemnisation financière du Produit assuré est du ressort exclusif de l'Assurant, mandaté à cet effet par l'Assureur.**

**IMPORTANT :** Dans tous les cas, la réparation, le remplacement ou l'indemnisation financière du Produit assuré sont effectués dans la limite (i) de la Valeur de Remplacement et (ii) du plafond global d'indemnisation de 500 euros TTC par Sinistre pour la formule Essential et de 1.000 euros TTC par Sinistre pour la formule Premium.

**MISES EN GARDE :** Préalablement à son envoi au Centre de Réparation, l'Assuré doit, sous sa propre responsabilité :

- Prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde externe puis à la suppression de l'ensemble des données personnelles enregistrées sur le Produit assuré (fichiers, photos, logiciels, applications...). A défaut ces données seront systématiquement détruites à réception du Produit assuré par le Centre de Réparation.
- Désactiver tout éventuel système de localisation ou de verrouillage à distance du Produit assuré. A défaut le Centre de Réparation sera dans l'impossibilité d'intervenir sur le Produit assuré et le Produit assuré sera systématiquement renvoyé à l'Assuré au frais de l'Assureur (étant entendu que tout renvoi ultérieur du Produit assuré par l'Assuré sera à la charge de l'Assuré).

En cas de non-respect de ces modalités par l'Assuré, la responsabilité de l'Assurant, celle du Centre de Réparation et/ou celle de l'Assureur ne pourront être recherchées par l'Assuré sur quelque fondement que ce soit.

En cas d'acceptation du Sinistre, le Produit assuré réparé ou le Produit de Remplacement sera envoyé à l'Assuré à sa dernière adresse déclarée, aux frais de l'Assureur.

En cas de rejet du Sinistre, le Produit assuré endommagé sera restitué à l'Assuré à sa dernière adresse déclarée, aux frais de l'Assureur.

### 3.2. Dispositions relatives à la garantie Vol (formules Essential et Premium)

En cas de Vol du Produit assuré, l'Assuré recevra soit un Produit de remplacement, soit une indemnisation financière versée sur son compte bancaire.

**Il est précisé à ce titre que le choix entre le remplacement et l'indemnisation financière du Produit assuré est du ressort exclusif de l'Assurant, mandaté à cet effet par l'Assureur.**

**IMPORTANT :** Dans tous les cas, le remplacement ou l'indemnisation du Produit assuré est effectuée dans la limite (i) de la Valeur de Remplacement, (ii) du plafond global d'indemnisation de 500 euros TTC par Sinistre pour la formule Essential et de 1.000 euros TTC par Sinistre pour la formule Premium.

## 4. Limitation du nombre de Sinistres

Au maximum deux (2) Sinistres survenus au cours d'une même Année d'adhésion peuvent donner lieu à la mise en jeu des garanties, dont un (1) seul Sinistre Vol, étant précisé qu'un (1) seul Produit assuré sera pris en charge pour chaque Sinistre indemnisable au titre du Contrat.

## 5. Exclusions des garanties

### 5.1. Exclusions communes à toutes les garanties

- Le Sinistre concernant le Produit assuré pour lequel l'Assuré n'est pas en mesure de produire la facture d'achat.
  - Le Sinistre concernant un autre produit que le Produit assuré.
  - Le Sinistre concernant un Produit assuré acheté non neuf ou non reconditionné à neuf ou acheté auprès d'un vendeur non professionnel.
  - Le Sinistre concernant les accessoires du Produit assuré.
  - La panne du Produit assuré.
  - Le Sinistre concernant un Produit assuré de plus de 3 ans à la date du Sinistre pour la formule Essential ou de plus de 5 ans à la date du Sinistre pour la formule Premium.
  - Les conséquences de la guerre civile ou étrangère, d'insurrection ou de la confiscation du Produit assuré par les autorités.
  - Tous les Dommages accidentels subis par le Produit assuré causés par des rayonnements ionisants ou la contamination par radioactivité de déchets nucléaires provenant de la combustion de combustible nucléaire, les propriétés explosives ou autres sources toxiques radioactives dangereuses de tout assemblage nucléaire explosif ou composant nucléaire de celui-ci.
  - La faute intentionnelle ou l'action frauduleuse de l'Assuré ou de toute autre personne qu'un Tiers.
  - La Négligence de l'Assuré ou de toute personne autre qu'un Tiers.
  - Les préjudices ou pertes financières autres que liées au Produit assuré proprement dit, subis par l'Assuré, et consécutifs à un Sinistre.
  - Les frais de mise en service et d'installation du Produit assuré.
  - La perte de données ou logiciels ou les coûts de remplacement des applications, graphiques, documents téléchargés ou tout autre coût de réparation ou de remplacement dans les cas prévus par la garantie ou la garantie du constructeur concerné.
  - La perte du Produit assuré, y compris la perte par suite d'un événement de force majeure.
  - Les Sinistres résultant d'un phénomène de catastrophe naturelle (sauf état de « catastrophe naturelle » constaté par arrêté interministériel).
  - Les Sinistres causés à tous Accessoires dès lors que le Produit assuré n'a pas fait l'objet du même Sinistre.
- ### 5.2. Exclusions spécifiques aux garanties Dommage et Oxydation
- Dommages intentionnels, inexplicables ou survenus par Négligence.
  - Les dommages résultant de la modification des caractéristiques d'origine du Produit assuré ou de la modification non autorisée du logiciel du Produit assuré.



- 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 résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur du Produit assuré.
- Les dommages relevant des garanties légales dues par le constructeur ou revendeur en vertu des articles 1641 et suivants du Code civil et L217-4 et suivants du Code de la consommation.
- Les dommages liés à la sécheresse, à la présence de poussières ou à un excès de température.
- Les réglages accessibles à l'Assuré, sans démontage du Produit assuré.
- Les dommages causés au Produit assuré dont le numéro de série n'est plus lisible ou a été altéré, effacé ou modifié par quelque moyen que ce soit.
- Les dommages causés aux parties extérieures du Produit assuré ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que rayures, écaillures, égratignures.
- Les dommages liés à l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non conformes ou inadaptés au Produit assuré.
- Les dommages pour lesquels l'Assuré ne peut fournir le Produit assuré endommagé ou oxydé.
- Les dommages survenant lorsque le Produit assuré est confié à un installateur, ou à un réparateur non agréé par l'Assureur.
- Les frais de devis ou de réparation engagés par l'Assuré sans accord préalable de l'Assureur.
- Les pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes internes au Produit assuré ou liés à l'Usure, à l'encrassement ou à l'Oxydation d'origine non accidentelle des composants du Produit assuré.

### 5.3. Exclusions spécifiques à la garantie Vol

- Tout Vol autre que les cas de Vol avec Agression, Vol avec Effraction, Vol à la Tire, Vol à la Sauvette, Vol par Introduction clandestine tels que définis à l'Article 1 « Définitions ».
- Le Vol commis par toute personne physique ou morale n'ayant pas la qualité de Tiers ou commis avec la complicité de ladite personne.
- Le vol du Produit assuré non conservé en bagage à mains, dans le cas des transports en commun aérien, maritime ou terrestres.
- La disparition inexpliquée.

## 6. En cas de Sinistre

### 6.1. Délais de déclaration en cas de Sinistre

Dès qu'il a connaissance d'un Sinistre et au plus tard dans les **cinq (5) jours ouvrés qui suivent**, l'Assuré doit effectuer auprès de l'Assurant une déclaration circonstanciée du Sinistre (voir paragraphe « *Comment nous contacter* »). Ce délai de déclaration est ramené à **deux (2) jours en cas de Vol**.

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

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

### 6.2. Formalités à accomplir par l'Assuré en cas de Sinistre

L'Assuré devra :

#### En cas de Dommage ou d'Oxydation du Produit assuré :

- S'abstenir de procéder lui-même à toute réparation.
- S'abstenir de mandater pour réparation un service après-vente de son choix.
- Se conformer aux instructions de l'Assurant pour la prise en charge du Produit assuré endommagé par le Centre de Réparation (tout Produit assuré endommagé envoyé au Centre de Réparation en contrevenance des instructions de l'Assurant, sera retourné à l'Assuré, à ses frais).

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

- Faire dans les quarante-huit (48) heures suivant la découverte du Vol, un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes dans lequel doivent être mentionnés le Vol du Produit assuré, les circonstances du Vol, ainsi que les références du Produit assuré (marque, modèle, numéro de série).

**Sauf cas de force majeure ou cas fortuit, si l'Assuré ne respecte pas ces formalités et délais, et si l'Assureur prouve que ce retard lui a causé un préjudice, l'Assuré ne bénéficiera pas des garanties (article L113-2 du Code des assurances).**

### 6.3. Informations et pièces justificatives à fournir à l'Assurant

À réception de la déclaration de Sinistre par l'Assurant, l'Assuré sera informé des pièces justificatives devant, le cas échéant, être fournies à l'Assureur en vue de l'appréciation du bien-fondé de la demande de mise en jeu des garanties. Les informations et/ou pièces justificatives que l'Assuré devra fournir à l'Assurant comprennent :

#### Dans tous les cas :

- La facture d'achat du Produit assuré faisant clairement apparaître les nom et prénom de l'Assuré, la date d'achat et les références du Produit assuré (marque, modèle, numéro de série) ;
- La copie lisible du Bulletin d'adhésion/Certificat d'adhésion ;
- Une déclaration sur l'honneur (formulaire fourni par l'Assurant) décrivant les circonstances exactes du Sinistre, complétée et signée par l'Assuré ;
- Tout autre document ou justificatif que l'Assurant estimerait nécessaire pour apprécier le bien-fondé de la demande de mise en jeu des garanties.

#### En cas de Dommage ou d'Oxydation du Produit assuré :

- Le Produit assuré endommagé, lequel doit être expédié par l'Assuré au Centre de Réparation sur instruction de l'Assurant.

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

- Le procès-verbal du dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités compétentes, lequel doit nécessairement rappeler les circonstances et la date du Sinistre ainsi que les références du Produit assuré (marque, modèle, numéro de série).

**Il est rappelé à l'Assuré :**

- que la communication de ces informations et/ou pièces justificatives est nécessaire à la mise en œuvre et à l'obtention des garanties ;
- qu'il appartient à l'Assuré de rapporter la preuve que les conditions de la garantie sont effectivement réunies.

#### 6.4. Expertise

L'Assureur se réserve le droit de demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur ainsi que toute autre pièce justificative qu'il estimerait nécessaire pour apprécier les circonstances du Sinistre ou pour évaluer les dommages en résultant.

#### 6.5. Délaissement

En application de l'article L.121-14 du Code des assurances, le Produit assuré faisant l'objet d'un Sinistre indemnisé (soit par la fourniture d'un Produit de remplacement, soit par le versement d'une indemnité financière) deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur.

### 7. Cotisation

#### 7.1. Montant de la cotisation

Le montant de la cotisation d'assurance est mentionné sur le Bulletin d'adhésion ou le Certificat d'adhésion. Ce montant est défini en fonction de la formule (Essential ou Premium) choisie par l'Adhérent à l'adhésion.

#### 7.2. Paiement de la cotisation

**L'Adhérent s'engage à régler la cotisation annuelle. Le montant de la cotisation est payable d'avance :**

- Soit mensuellement, en douze (12) fois, par prélèvement effectué sur le compte bancaire ou postal désigné sur le mandat de prélèvement SEPA, signé par l'Adhérent à l'adhésion ou au cours de la période d'adhésion en cas de changement des coordonnées bancaires. En cas d'adhésion en cours de mois, le premier mois est dû prorata temporis, en même temps que la mensualité exigible du mois suivant.

La faculté laissée à l'Adhérent de payer sa cotisation mensuellement ne le dispense pas de devoir régler le solde de la cotisation annuelle.

- Soit annuellement, en une (1) fois, par chèque bancaire à l'ordre de Assurant.

À chaque renouvellement du Contrat et en cas de paiement annuel par chèque, Assurant adressera à l'Adhérent l'appel de cotisation correspondant dans les trente (30) jours qui précèdent l'échéance annuelle du Contrat.

#### Modification de coordonnées bancaires :

Pour les Adhérents ayant choisi le paiement de la cotisation par prélèvement, en cas de changement de coordonnées bancaires, l'Adhérent s'engage à communiquer ses nouvelles coordonnées bancaires sans délai à Assurant.

#### 7.3. Modification de la cotisation

L'Assureur se réserve le droit de modifier le montant de la cotisation annuelle à chaque date anniversaire de l'adhésion. Dans ce cas, l'Adhérent en sera informé au moins deux (2) mois avant ladite date anniversaire. L'Adhérent peut toutefois notifier son opposition à la modification de la cotisation annuelle en procédant à la résiliation de son adhésion par lettre simple adressée à Assurant, par courrier électronique ou par simple appel téléphonique à Assurant avec confirmation écrite. Dans ce cas la résiliation prend effet à la date anniversaire de l'adhésion si elle est effectuée au cours de la première Année d'adhésion, ou dans les trente (30) jours de la réception de la demande de résiliation par Assurant si elle est effectuée après la première année d'adhésion.

#### 7.4. Défaut de paiement

A défaut de règlement dans les dix (10) jours suivant l'échéance, l'Assureur, indépendamment de son droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice, sera amené à réclamer à l'Adhérent la fraction de cotisation impayée en cas de paiement fractionné, par le moyen d'une lettre de mise en demeure lui rappelant les dispositions légales dans ce domaine :

- Suspension des garanties dans les trente (30) jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure.
- Résiliation de l'adhésion dix (10) jours après l'expiration de ce délai de trente (30) jours en cas de maintien du défaut de paiement.

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

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

L'adhésion est effective le jour de la signature par l'Adhérent du Bulletin d'adhésion ou de la réception par ce dernier du Certificat d'adhésion (pour les seules adhésions réalisées à distance) sous réserve du paiement de la cotisation.

Les garanties prennent effet à l'issue du délai de Carence, soit le 31<sup>ème</sup> jour suivant la date d'effet de l'adhésion.

#### 8.2. Durée de l'adhésion et des garanties

A compter de sa date d'effet, l'adhésion est valable pour une période initiale d'un (1) an. Au terme de cette période initiale, l'adhésion est reconduite par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1) an (sauf résiliation avant son échéance normale dans les cas énumérés à l'Article 10).

### 9. Modification de l'adhésion

Tout changement de nom, d'adresse ou de coordonnées bancaires doit être déclaré sans délai à Assurant par l'Adhérent. Le changement doit être déclaré par téléphone avec confirmation écrite par email ou courrier postal adressé à Assurant.

### 10. Résiliation et cessation de l'adhésion

#### 10.1. Résiliation à l'initiative de l'Adhérent

L'Adhérent a la faculté de résilier son adhésion :

- À la 1<sup>ère</sup> échéance annuelle moyennant le respect d'un préavis de un (1) mois ;
- À tout moment à compter du 1<sup>er</sup> renouvellement de l'adhésion (soit à compter du 13<sup>ème</sup> mois), la résiliation prenant alors effet trente (30) jours après la date de réception de la notification de la résiliation.

Dans tous les cas, la résiliation devra être notifiée par l'Adhérent par email, par simple appel téléphonique ou par courrier postal aux points de contact indiqués dans le paragraphe « *Comment nous contacter* ».

Le montant des cotisations réglées d'avance est dû par l'Adhérent prorata temporis jusqu'à la date d'effet de la résiliation, le trop payé étant remboursé à l'Adhérent.

### **10.2. Résiliation à l'initiative de l'Assureur**

L'Assureur a la faculté de résilier l'adhésion :

- En cas de non-paiement de la cotisation (article L.113-3 du Code des assurances) ;
- Après Sinistre (article R.113-10 du Code des assurances).

### **10.3. Autres cas de résiliation et cessation de l'adhésion**

L'adhésion prend également fin :

- En cas de retrait des autorisations dont bénéficie l'Assureur pour exercer ses activités sur le territoire français;
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

## **11. Dispositions diverses**

### **Territorialité**

Les garanties produisent leurs effets pour les Sinistres survenant dans le monde entier. Toutefois, les prestations découlant de la mise en œuvre des garanties du Contrat (diagnostic du Produit assuré, réparation du Produit assuré, retour éventuel du Produit assuré à l'Assuré, livraison du Produit de remplacement ou versement d'une indemnité financière) ne peuvent être réalisées qu'en France métropolitaine.

### **Droit et langue applicables**

La langue utilisée pendant toute la durée de l'adhésion est le français. La Notice ainsi que les relations précontractuelles sont régies par le droit français.

Tout litige né de l'interprétation ou de l'exécution de la Notice sera de la compétence des juridictions Françaises.

### **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.

### **Déchéance**

**En vertu de l'article L.113-2 du Code des assurances, l'Assuré perd son droit à indemnité en cas d'inexécution de ses obligations après la survenance d'un Sinistre, sauf cas de force majeure ou cas fortuit, et dans la mesure où l'Assureur peut prouver que ce manquement lui cause un préjudice.**

### **Fausse déclaration - Fraude**

**Toute fausse déclaration faite par l'Assuré à l'occasion d'un Sinistre l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée, à la nullité de l'adhésion et donc à la perte des droits aux garanties en découlant, la cotisation d'assurance étant cependant conservée par l'Assureur.**

**De la même manière, toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré, ayant pour but d'induire l'Assureur ou Assurant en erreur sur les circonstances d'un Sinistre, entraîne la perte de tout droit à indemnité pour ce Sinistre.**

### **Transmissions d'informations et de correspondance par voie électronique**

Assurant peut délivrer toutes informations, fichiers et plus généralement, adresser toutes correspondances à chaque Assuré par courrier électronique (email ou courriel). Chaque Assuré déclare pour sa part accepter sans restriction ni réserve que toutes informations, fichiers et plus généralement toutes correspondances puissent lui être délivrés par la voie électronique.

Il déclare et reconnaît en outre, que tout écrit qui lui est transmis par Assurant sous forme électronique à force probante de son envoi et de sa réception. Sauf preuve contraire, tout écrit délivré sous forme électronique est valable et peut être valablement opposé à l'Assuré par l'Assureur ou Assurant, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit sur support papier.

### **Cas spécifique de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme**

Dans le cadre de l'application des dispositions du Code Monétaire et Financier, le recueil d'un certain nombre d'informations à caractère personnel est nécessaire à des fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme.

Dans ce cadre, l'Adhérent et l'Assuré pourront exercer leur droit d'accès auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.

### **Prescription**

Toute action dérivant du présent contrat d'assurance est prescrite par deux (2) 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'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 (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'Assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un Tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

#### **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 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.

### **Réclamation - Médiation**

Assurant et l'Assureur ont le souci constant d'apporter la meilleure qualité de service possible.

Toutefois en cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution de la gestion de son adhésion, de ses cotisations ou encore d'un Sinistre, l'Adhérent peut s'adresser au Service Réclamations d'Assurant en rappelant son numéro d'adhésion et l'objet de son insatisfaction.

- Adresse email : [contact.reclamation.apc@assurant.com](mailto:contact.reclamation.apc@assurant.com)
- Adresse postale : Service Réclamation Assurance SFR Connecté - CS 20530 - 13593 Aix-en-Provence cedex 3

Le Service Réclamations d'Assurant s'engage à apporter une première réponse à la réclamation dans un délai maximum de dix (10) ouvrables suivant sa réception ou, si une telle réponse ne peut être apportée dans ce délai, à accuser réception de la réclamation dans ce même délai, et à apporter une réponse définitive à la réclamation dans un délai maximum de deux (2) mois suivant sa réception (sauf circonstances particulières dont l'Adhérent sera alors tenu informé).

En cas de rejet ou de refus de la part du Service Réclamations d'Assurant de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, l'Adhérent peut solliciter l'avis de l'Assureur en écrivant à :

- Adresse email : [qualite-agil@assurant.com](mailto:qualite-agil@assurant.com)
- Adresse postale : Service Qualité AGIL - CS 20530 - 13593 Aix-en-Provence cedex 3

L'Assureur s'engage à apporter une première réponse à la réclamation dans un délai maximum de dix (10) ouvrables suivant sa réception ou, si une telle réponse ne peut être apportée dans ce délai, à accuser réception de la réclamation dans ce même délai, et à apporter une réponse définitive à la réclamation dans un délai maximum de deux (2) mois suivant sa réception (sauf circonstances particulières dont l'Adhérent sera alors tenu informé).

L'Assureur a choisi d'appliquer la Charte de la Médiation mise en place au sein de l'Association Française de l'Assurance consultable sur internet à l'adresse [www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte\\_de\\_la\\_Mediation.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_de_la_Mediation.pdf). Dès lors, si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Adhérent peut, gratuitement et sans préjudice de ses droits à intenter une action en justice, saisir la Médiation de l'Assurance, soit en ligne ([www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)), soit en écrivant à : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

### Subrogation

L'Assureur est subrogé, conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les Tiers responsables du dommage.

Si la subrogation ne peut plus, du fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de l'Assureur, celui-ci est déchargé de ses obligations envers l'Assuré, dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

### Informatique et libertés (loi modifiée du 6 janvier 1978)

L'Assuré est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé des informations nominatives et personnelles recueillies auprès de lui par l'Assureur et par Assurant (et leurs mandataires) dans le cadre de l'adhésion au Contrat, ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci. Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 (modifiée) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à la gestion de l'adhésion, à l'instruction des Sinistres, à la mise en jeu des garanties, et au respect des obligations légales de l'Assureur. Ces informations sont destinées exclusivement à l'Assureur en sa qualité de responsable du traitement qui les utilise uniquement pour les finalités suivantes : gestion de l'adhésion et des Sinistres, gestion de la relation client, études statistiques, évaluation et gestion du risque (notamment du risque opérationnel), prévention des impayés, recouvrement, gestion de la preuve, lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme. En aucun cas les informations personnelles de l'Assuré ne seront utilisées à des fins de prospection commerciale.

L'Assuré est informé que ses informations personnelles peuvent être transmises à Assurant, ainsi qu'à ses mandataires et à tout autre établissement ou prestataire lié contractuellement à l'Assureur ou à Assurant pour l'exécution de tâches se rapportant directement aux finalités précédemment décrites. Ces tiers présentent la capacité et l'intention de protéger ces informations, conformément aux dispositions légales applicables. Les informations personnelles seront conservées pour la durée nécessaire à la réalisation du Contrat et pour toute durée additionnelle requise ou autorisée par les dispositions légales applicables.

Dans ce cadre, les informations personnelles de l'Assuré sont susceptibles d'être transférées en dehors de l'Union Européenne, notamment dans des pays qui ne fournissent pas un niveau de protection suffisant selon la Commission européenne. Afin d'assurer un niveau de sécurité et de protection adéquat, ces transferts seront encadrés par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne, ou par d'autres garanties appropriées, conformément aux dispositions légales applicables. L'Assuré peut obtenir toute information concernant les clauses contractuelles types via les données de contact indiquées ci-dessous.

Les informations personnelles de l'Assuré pourront également être transmises à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à l'Assureur.

En vertu de la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 modifiée, l'Assuré dispose notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'information, de rectification, de limitation du traitement, d'opposition, d'effacement des données le concernant, d'un droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage) ainsi que d'un droit de donner des directives relatives au sort de ses données après son décès. L'Assuré peut exercer ses droits à tout moment auprès de l'Assureur via Assurant, en joignant une copie de sa pièce d'identité et en écrivant à Assurant – Protection des Données Personnelles – CS 60569 – 13594 Aix-en-Provence Cedex 3 ou par e-mail à l'adresse suivante : [dataprotectionofficer@assurant.com](mailto:dataprotectionofficer@assurant.com). L'exercice de ces droits n'est pas absolu et est soumis aux limitations prévues par les dispositions légales applicables.

Les conversations téléphoniques entre l'Assuré et Assurant sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus, de la formation des personnels ou dans le cadre de la gestion des Sinistres (notamment à des fins probatoires). L'Assuré dispose d'un droit d'opposition et d'un droit d'accès aux enregistrements.

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

