



Quand on n'a
pas assuré,
c'est cool
d'avoir assuré
son mobile

**Assurance 24h
mobile**

à partir de 2,99 €/mois⁽¹⁾
Engagement 12 mois

orange™

bank

Avec l'Assurance 24h mobile, votre mobile est remplacé dans les 24h⁽²⁾

Profitez de garanties complètes pour votre appareil :



Appareil de votre choix

Tout mobile ou tablette, acheté neuf ou d'occasion, chez Orange ou non. Il suffit de l'utiliser sur votre ligne mobile assurée Orange ou Sosh.



Remplacement 24h

Remplacement en 24h⁽²⁾ par un modèle identique ou équivalent.



Sans frais additionnels

Couverture dès le premier jour⁽³⁾ et sans franchise.

Vous êtes couvert en cas de casse, vol et bien plus encore...

Casse

- ✓ Accidentelle
- ✓ Maladresse
- ✓ Négligence

Oxydation

- ✓ Accidentelle
- ✓ Maladresse
- ✓ Négligence

Vol

- ✓ Agression
- ✓ Effraction
- ✓ Introduction clandestine
- ✓ À la sauvette, à la tire

Utilisation frauduleuse

- ✓ Remboursement du montant du hors forfait effectué frauduleusement par un tiers dans les 48h suivant le vol.

Vous n'êtes pas couvert en cas de :

✗ Perte de l'appareil

✗ Panne de l'appareil

NOUVEAU



Vous possédez un iPhone ?

Avec votre Assurance 24h mobile, vous bénéficiez d'AppleCare Services : en cas de sinistre, si votre iPhone est éligible, vous accédez à un service de réparation fourni par les experts Apple. En plus, à tout moment, vous pouvez profiter de l'assistance Apple. Plus d'infos page 6

Avec l'Assurance 24h mobile, on reste relax

Comment adhérer à l'assurance ?

Vous pouvez demander à adhérer à l'Assurance 24h mobile à tout moment :



Tarifs

Orange propose une gamme étendue d'options d'assurance et vous invite à adhérer à celle correspondant à la valeur de votre appareil.

Valeur de l'appareil	0 à 100 €	101 à 250 €	251 à 400 €	401 à 800 €	801 à 2000 €	2001 à 3000 €
Tarif TTC/mois	2,99 €	6,99 €	9,99 €	14,99 €	19,99 €	29,99 €
Plafond sinistre	100 €	250 €	400 €	800 €	2 000 €	3 000 €

Si vous changez d'appareil pendant la durée d'adhésion de votre contrat, pensez à vérifier que l'option dont vous bénéficiez est toujours celle qui convient à votre nouvel appareil.



Si vous n'avez pas adhéré à l'option correspondant à la valeur de votre appareil, son remplacement ne pourra pas être garanti. Vous serez indemnisé par virement dans la limite du plafond de votre option.

Assurance de la ligne Orange et Sosh

Tout mobile ou tablette avec carte SIM, acheté(e) ou non chez Orange, dès lors que l'appareil a été utilisé sur la ligne assurée après l'adhésion de façon régulière dans les 30 jours précédant le sinistre.



Accessoires assurés

Les accessoires constructeur fournis d'origine.

Les accessoires achetés chez Orange
Sacoche, Étui, Coque, Film protecteur, Chargeur, Batterie, Alimentation, Cordon, Carte mémoire.

Exclusion et limitations principales

Absence d'utilisation régulière de la carte SIM sur la ligne assurée Orange ou Sosh dans les 30 jours avant le sinistre.

En cas de test d'éligibilité d'un appareil avant l'adhésion, tout sinistre pendant les 4 premiers mois de l'adhésion sur un appareil autre que l'appareil testé sera refusé.

Les sinistres des accessoires seuls

Engagement

12 mois

Franchise

Aucune

Nombre de sinistres garantis

2 sinistres par an

Plafond accessoires

100 € par sinistre

Comment déclarer un sinistre et quelles sont les solutions proposées ?

Orange vous accompagne tout au long de la gestion de votre sinistre afin de faciliter vos démarches :

1

Déclaration de sinistre

- Depuis votre espace client orange.fr ou sosh.fr
- Au 3900 pour les clients Orange ou au 3976 pour les clients Sosh⁽⁴⁾

2

Analyse du dossier

3

Prestations proposées si acceptation du dossier par l'Assureur.

Solution quelle que soit la marque de votre appareil

Remplacement en 24h⁽²⁾ par Orange

- Remplacement de votre mobile par un appareil reconditionné, contrôlé et testé par Orange⁽⁵⁾
- Livraison en Point Relais

A défaut du remplacement de votre appareil, une indemnisation sera proposée.

Solution possible pour les iPhone 6S ou de génération plus récente

Réparation par Apple

- Sur rendez-vous en Apple Store ou centres de services agréés Apple
- En expédiant votre iPhone vers un centre de réparation Apple

A défaut de réparation de votre appareil, un remplacement par un appareil neuf ou reconditionné sera proposé.

Comment mettre fin à cette assurance ?

Avec Orange vous pourrez mettre fin à votre assurance sans avoir à fournir aucune justification :

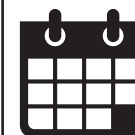


Renonciation

21 jours qui suivent la date d'adhésion à l'assurance

Par lettre au service client Orange

(cf.§3.5 de la notice d'information ci-après)



Résiliation

À l'issue de la 1^{re} année d'adhésion

Depuis votre espace client ou par lettre au service client Orange

(cf.§3.4 de la notice d'information ci-après)

Voir détails des garanties, conditions et limites dans la notice d'information.

¹ Cotisation selon la valeur du mobile assuré.

² Livraison en point relais en France métropolitaine. 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

³ Plus de détails dans l'article 3.3 de la notice d'information.

⁴ 3900 et 3976 du lundi au samedi de 8h à 20h. Appel non surtaxé. Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

⁵ Plus de détails sur les modalités de garantie Orange et Sosh de votre mobile après son remplacement : <http://bit.ly/orangegarantie>

Vous possédez un iPhone ? ⁽¹⁾



Avec votre Assurance 24h mobile, vous bénéficiez d'AppleCare Services : en cas de sinistre, si votre iPhone est éligible, vous accédez à un service de réparation fourni par les experts Apple. En plus, à tout moment, vous pouvez profiter de l'assistance Apple.

Réparation Apple en cas de sinistre ⁽²⁾

Déclarez votre sinistre sur votre espace client orange.fr ou sosh.fr et laissez vous guider. En cas d'acceptation de votre dossier, nous vous proposons en alternative au remplacement en 24h par Orange :



ou



Rendez-vous en Apple Store ou centres de services agréés Apple

Expédition en centre de réparation Apple pour plus de souplesse

- + Réparation certifiée Apple avec des pièces détachées d'origine.
- + A défaut de réparation de votre appareil, un remplacement par un appareil neuf ou reconditionné sera proposé.

Et à tout moment ⁽³⁾...

En tant que client Orange disposant d'une Assurance 24h mobile, pour l'iPhone utilisé de manière régulière sur la ligne mobile de l'adhérent ⁽³⁾, accédez à l'assistance technique Apple pour parler à un conseiller AppleCare sur getsupport.apple.com ou en appelant le **0805 540 003** ⁽⁴⁾.



ou



Assistance pour toutes questions sur l'utilisation d'iOS, d'iCloud et des apps Apple

Remplacement de la batterie dès lors qu'elle est à moins de 80% de sa capacité maximum d'origine

Intermédiaires d'assurance

Orange Bank agit en qualité de Courtier et Orange en qualité de mandataire d'intermédiaire en Assurance pour vous proposer les assurances « Assurance 24h ».

L'ACTIVITE D'INTERMEDIAIRE

Orange Bank, SA au capital de 924 775 712 € - siège social : 67 rue Robespierre – 93107 Montreuil Cedex - 572 043 800 RCS Bobigny, agit en qualité de courtier d'assurance immatriculé auprès de l'Organisme pour le Registre unique des Intermédiaires en Assurance, banque et finance (« ORIAS ») sous le n° 07 006 369.

Le groupe d'assurance Groupama détient une participation indirecte supérieure à 10 % dans le capital d'Orange Bank.

Orange Bank est placé sous le contrôle de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) : 4, place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris cedex 09, acpr.banque-france.fr.

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - siège social : 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866, agit en qualité de mandataire d'intermédiaire d'Assurance d'Orange Bank immatriculé auprès de l'ORIAS sous le n°13 001 387 .

Vous pouvez accéder au registre des intermédiaires d'assurance sur www.orias.fr

L'ASSUREUR

Les contrats d'assurance collective de dommages proposés par Orange Bank et Orange sont des contrats d'assurance de CARDIF Assurances Risques Divers, S.A. au capital de 21 602 240 € - Siège social :

1 Boulevard Haussmann 75009 Paris - 308 896 547 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des assurances.

Orange est liée par un contrat d'exclusivité avec CARDIF Assurances Risques Divers pour la distribution d'offres d'assurance de dommages permettant de couvrir les téléphones portables associés à une ligne mobile Orange.

LA REMUNERATION

Orange Bank et Orange perçoivent une rémunération au titre de la distribution de l'assurance sur la base d'une commission incluse dans la cotisation d'assurance payée par l'adhérent.

LES RECLAMATIONS

Toute réclamation concernant la commercialisation des Assurances 24h (ex: informations précontractuelles, conseils) doit être adressée à votre service clients Orange :

<p>Pour les clients Orange : via votre espace client sur orange.fr Ou en appelant le 3900 Ou en écrivant au Service Client Mobile Orange 33 732 BORDEAUX Cedex 9</p>	<p>Pour les clients Sosh: messagerie instantanée, via le chat sur sosh.fr Ou en écrivant au Service Client Mobile Sosh Orange 33732 BORDEAUX Cedex 9</p>
--	---

Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de saisir le **Service Recours Consommateur Orange mobile 33732 Bordeaux Cedex 9** sous réserve que les motifs soient identiques à ceux de la demande initiale.

La réponse à votre réclamation sera apportée dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 2 mois de sa réception. Le cas échéant, si des circonstances particulières justifient d'un délai de traitement plus long, vous en serez dûment informé.

Après épuisement des recours amiables internes, si vous êtes toujours en désaccord avec la réponse ou la solution apportée, vous pouvez saisir le **médiateur des communications électroniques** en complétant en ligne le formulaire mis à votre disposition sur le site du médiateur (<https://www.mediation-telecom.org>) ou selon les modalités communiquées par le Service Recours Consommateur Orange sur simple demande.

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales que vous pouvez exercer.

Toute autre réclamation concernant votre contrat Assurance 24h doit être adressée à l'assureur CARDIF Assurances Risques Divers selon les modalités décrites dans la notice d'information de votre contrat d'assurance.

¹ iPhone 6S ou iPhone de génération plus récente ayant été utilisé sur une ligne Orange ou Sosh assurée tel que prévu dans la notice d'informations.

² Pour tous les détails sur les prestations Apple faisant partie des garanties de l'Assurance 24h mobile, voir notice d'informations.

³ Les services sont proposés par Orange et ne font pas partie des garanties dont bénéficie l'adhérent au titre du contrat de l'Assurance 24h mobile. Ils sont accessibles si le mobile a été utilisé sur la ligne Orange ou Sosh dans les 30 jours précédant l'utilisation d'un de ces services.

⁴ Les lignes sont ouvertes du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 18h. Appel non surtaxé, coûts d'appel et de connexion variables selon offre de communications électronique détenue.

Fiche Conseil pour les Assurances 24h Orange Bank

VOTRE BESOIN

Vous souhaitez adhérer à un contrat d'assurance afin de bénéficier de garanties pour votre téléphone mobile ou votre tablette ou les téléphones mobiles ou tablettes tactiles de votre foyer que vous utilisez ou allez utiliser avec votre ou vos ligne(s) Orange (ou objets connectés de votre foyer achetés neufs chez Orange et relevant de l'une des catégories listées dans la notice d'information d'assurance, tels que montres connectées, enceintes portables).

PRÉSENTATION DES SOLUTIONS ASSURANCE 24H

- L'Assurance 24h mobile propose une couverture contre la casse, l'oxydation et le vol de votre téléphone mobile ou tablette que vous utilisez ou allez utiliser avec votre ligne Orange. L'Assurance 24h mobile dispose de 6 options. Ces options offrent un niveau de couverture identique mais avec des plafonds de garantie différents en fonction de la valeur du mobile ou de la tablette que vous utilisez ou allez utiliser avec votre ligne Orange et que vous souhaitez assurer.
- L'Assurance 24h multi-produits propose une couverture contre la casse, l'oxydation et le vol pour téléphones mobiles ou tablettes tactiles de votre foyer que vous utilisez ou allez utiliser avec vos lignes Orange (ou objets connectés de votre foyer achetés neufs chez Orange et relevant de l'une des catégories listées dans la notice d'information d'assurance, tels que montres connectées, enceintes portables), dans la limite d'un plafond annuel de 2000€. Les appareils nomades autres que les téléphones mobiles ou les tablettes tactiles avec carte SIM doivent avoir été achetés neufs chez Orange pour une valeur supérieure à 50€ TTC et avoir moins de 3 ans à la date de survenance du sinistre.

Vous trouverez ci-dessous l'option qui vous a été proposée par Orange.

OPTION D'ASSURANCE RECOMMANDÉE PAR ORANGE

Compte tenu des éléments communiqués et des besoins que vous avez exprimés au regard de votre situation actuelle, l'option d'assurance recommandée auquel nous vous proposons d'adhérer est :

Assurances 24h	Valeur de ou des (l') appareil(s) garanti(s)	Tarif mensuel TTC	Option recommandée par votre conseiller Orange
Assurance 24h mobile	0 - 100€	2,99€	<input type="checkbox"/>
	101 - 250€	6,99€	<input type="checkbox"/>
	251 - 400€	9,99€	<input type="checkbox"/>
	401 - 800€	14,99€	<input type="checkbox"/>
	801 - 2000€	19,99€	<input type="checkbox"/>
	2001 - 3000€	29,99€	<input type="checkbox"/>
Assurance 24h multi-produits	0 - 2000€	24,99€	<input type="checkbox"/>

La description exhaustive de chaque option figure dans la notice d'information que nous vous invitons à lire attentivement avant de prendre la décision d'adhérer. Nous vous invitons également à prendre connaissance du document d'information du produit d'assurance et de la fiche d'information sur le prix et les garanties.

Voir, selon le cas, dépliant «Assurance 24h Mobile» ou «Assurance 24h Multi-Produits».

MOTIVATION DE LA SOLUTION

L'option conseillée est celle qui correspond à vos besoins et à la valeur de votre(vos) appareil(s). Nous attirons votre attention sur le fait que si vous choisissez de prendre une option dont le montant est inférieur à celle conseillée, vous risquez de ne pas pouvoir bénéficier d'un échange à l'identique ou d'être indemnisé d'un montant inférieur à la valeur de votre(vos) appareil(s). De la même manière, si vous choisissez de prendre une option dont le montant est supérieur à celle conseillée, vous ne bénéficierez que d'un échange à l'identique ou d'une indemnisation équivalente à la valeur de votre(vos) appareil(s). Pour les garanties casse et oxydation, cette indemnisation sera faite en échange de votre(vos) appareil(s) sinistré(s).

Fiche d'information sur le prix et les garanties relative au contrat d'assurance collective de dommages n° 723 – Assurance 24h mobile

Rappel des dispositions des articles 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 le nouveau contrat.

Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de vingt et un 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. Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

APPAREILS GARANTIS*

Tout téléphone mobile (sauf les téléphones satellites, téléphone de prêt, téléphone de location) ou toute tablette tactile avec carte SIM, acheté neuf, reconditionné, ou d'occasion, par l'**adhérent**, auprès d'un professionnel, dont le siège social est situé en France ou tout **appareil de substitution** ou tout **appareil de remplacement** fourni au titre du contrat, à condition que, cumulativement, cet appareil :

- soit utilisé :

- avec la **carte SIM/USIM** de la **ligne assurée** de façon régulière, dans les **30 jours précédant la date de survenance du sinistre**,

- pendant la période de validité des garanties

- n'ait subi aucune modification de ses caractéristiques d'origine hors SAV constructeur ou SAV Orange ou Sosh. Les **accessoires et connectiques fournis d'origine ou accessoires et connectiques achetés chez Orange ou Sosh** sont également couverts au titre du contrat s'ils font l'objet du même **sinistre** que l'**appareil garanti**.

Pendant les 4 premiers mois de l'adhésion, l'appareil ayant fait l'objet d'un test d'éligibilité dans le cas d'une adhésion sur le site www.orange.fr ou www.sosh.fr est considéré comme le seul appareil garanti.

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

GARANTIES*

Ce qui est couvert :

En cas de : Casse ou d'Oxydation	- L'échange en point relais de l' appareil garanti par un appareil de remplacement ; Si l' Appareil garanti est éligible, la réparation de l'Appareil Garanti pourra également être proposée. - Si aucun appareil de remplacement n'est disponible, l'indemnisation dans la limite de la valeur de remplacement après envoi de l'appareil garanti au Gestionnaire .
En cas de : Vol (par agression, par effraction, par introduction clandestine, à la tire, à la sauvette)	- La mise à disposition en point relais d'un appareil de remplacement ; Si l' Appareil garanti est éligible, la réparation de l'Appareil Garanti pourra également être proposée - Si aucun appareil de remplacement n'est disponible, l'indemnisation dans la limite de la valeur de remplacement ; - Le remboursement de la carte SIM/USIM
En cas d'utilisation frauduleuse de la carte SIM	- Le remboursement du prix des communications ou connexions hors forfaits effectuées effectuées frauduleusement par un tiers dans les 48h suivant le vol .
L'intervention de l'assureur est limitée à :	- 2 sinistres par année d'assurance ; - La valeur de remplacement par sinistre ; - 20€ TTC par sinistre au titre du remplacement de la carte SIM/USIM . - 100€ TTC par sinistre au titre des accessoires et connectiques de l' appareil garanti .

*Pour connaître la définition et le détail des garanties, veuillez-vous reporter à la notice

Ce qui n'est pas couvert (ou exclusions principales)* :

Toutes garanties confondues :

- > Les **sinistres** dus à la faute intentionnelle ou dolosive de l'**assuré**,
- > Les **préjudices** et conséquences financières ou non d'un échange dans un délai supérieur à 24h,
- > La perte de l'**appareil garanti** et ses conséquences,
- > La panne de l'**appareil garanti** et ses conséquences,
- > 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 n'en justifie pas l'état,
- > 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,
- > Les **sinistres** résultant d'un risque atomique,
- > Les **sinistres** pour lesquels l'**assuré** n'a pas utilisé l'**appareil garanti** dans les conditions prévues dans la définition d'**Appareil garanti** visée dans la page précédente.

Ne sont pas couverts pour la garantie Vol :

- > 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**).

En outre, ne sont pas couverts pour les garanties casse ou oxydation :

- > Les **sinistres** pour lesquels vous ne pouvez pas fournir l'**appareil garanti**,
- > Les **sinistres** lorsque le numéro de série ou le numéro IMEI de l'**appareil garanti** est illisible,
- > Tout dommage causé aux parties extérieures de l'**appareil garanti** tel que l'usure ne nuisant pas à son bon fonctionnement,
- > 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.

*pour 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 ou Sosh. Le montant de votre cotisation est calculé en fonction de la tranche tarifaire de l'« Assurance 24h mobile » à laquelle vous avez adhéré, et indiqué dans le tableau ci-après :

Valeur de l'appareil garanti	0 - 100€	101 - 250€	251 - 400€	401 - 800€	801 - 2000€	2001 - 3000€
Tarif mensuel	2,99€	6,99€	9,99€	14,99€	19,99€	29,99€

L'« Assurance 24h mobile » est un contrat d'assurance collective de dommages n° 723 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, auprès de CARDIF - Assurances Risques Divers - SA au capital de 21 602 240€ - 308 896 547 RCS Paris - 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 d'ORANGE BANK, SA au capital de 924 775 712€, dont le siège social est situé 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex - 572 043 800 RCS Bobigny et immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07006369, en qualité de courtier d'assurance

La mise en œuvre des garanties est déléguée à la société KARAPASS COURTAGE, SA au capital de 400 000€, n° 384 681 904 RCS Versailles, siège social 93 rue Nationale 92100 Boulogne-Billancourt, immatriculée à l'ORIAS sous le n° 10 055 055, en qualité de courtier gestionnaire. Registre des intermédiaires d'assurance (www.oriass.fr)

Notice d'information relative au contrat d'assurance collective de dommages n° 723 – Assurance 24h mobile

« Assurance 24h mobile » est un contrat d'assurance collective de dommages n° 723 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, immatriculé au RCS de Nanterre sous le n° 380 129 866, enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 13001387 en qualité de Mandataire d'intermédiaire d'assurance, ci-après dénommée ORANGE, auprès de CARDIF - Assurances Risques Divers, SA au capital de 21 602 240€ - 308 896 547 RCS Paris - Siège social : 1 Boulevard Haussmann 75009 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances, ci-après dénommée « l'Assureur » par l'intermédiaire d'ORANGE BANK, SA au capital de 924 775 712€, dont le siège social est situé 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex - 572 043 800 RCS Bobigny et immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07006369 en qualité de Courtier d'Assurance ci-après dénommée ORANGE BANK.

« Assurance 24h mobile » est distribué par l'intermédiaire d'ORANGE BANK, SA au capital de 924 775 712€, dont le siège social est situé 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex - 572 043 800 RCS Bobigny et immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07006369 en qualité de Courtier d'Assurance, et présenté par la société ORANGE SA, SA au capital de 10 640 226 396€ dont le siège social est situé 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux - immatriculé au RCS de Nanterre sous le n° 380 129 866, enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 13001387 en qualité de Mandataire d'intermédiaire d'assurance.

La mise en œuvre des garanties est déléguée à la société KARAPASS COURTAGE, SA au capital de 400 000€, n° 384 681 904 RCS Versailles, siège social 93 rue Nationale 92100 Boulogne-Billancourt, immatriculée à l'ORIAS (www.oriass.fr) sous le n° 10 055 055, en qualité de courtier Gestionnaire, ci-après dénommée KARAPASS ou le « Gestionnaire ». Registre des intermédiaires d'assurance (www.oriass.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° 723 « Assurance 24h mobile ».

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

Votre adhésion au Contrat « Assurance 24h mobile » est constituée par cette notice, le certificat d'adhésion ou le bulletin d'adhésion

1. LEXIQUE

Accessoires et connectiques fournis d'origine

Tout accessoire connexe à l'**appareil garanti** fourni par le constructeur dans le pack de l'**appareil garanti**.

Accessoires et connectiques achetés chez Orange ou Sosh

Tout accessoire connexe à l'**appareil garanti** : sacoches, étuis, coques, films protecteurs, chargeurs, batteries, alimentations, cordons, cartes mémoires.

Adhérent

Personne physique majeure (âgée de plus de 18 ans) ou morale titulaire d'une offre de téléphonie mobile Orange ou Sosh avec abonnement, et résidant ou ayant son siège social en France, dans un état membre de l'Espace Économique Européen ou dans la principauté de Monaco.

L'**adhérent** est le bénéficiaire de l'assurance.

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 poids, de taille, de couleur, de revêtement, de graphisme ou de design.

Appareil garanti

Tout téléphone mobile (sauf les téléphones satellites, téléphone de prêt, téléphone de location, téléphone de démonstration non destiné à la vente) ou toute tablette tactile avec carte SIM, acheté neuf, reconditionné, ou d'occasion, par l'**adhérent**, auprès d'un professionnel, dont le siège social est situé en France ou, tout **appareil**

de substitution ou *de remplacement* fourni au titre du Contrat à condition que, cumulativement, cet appareil :

- soit utilisé :

- avec la **carte SIM/USIM** de la **ligne assurée**, de façon régulière, dans les 30 jours précédant la date de survenance du **sinistre**,
- pendant la période de validité des garanties

- n'ait subi aucune modification de ses caractéristiques d'origine hors SAV constructeur ou SAV Orange ou Sosh.

Les **accessoires et connectiques fournis d'origine ou accessoires et connectiques achetés chez Orange ou Sosh** sont également couverts au titre de ce Contrat **s'ils font l'objet du même sinistre que l'appareil garanti**. Pendant les 4 premiers mois de l'adhésion, l'appareil ayant fait l'objet d'un test d'éligibilité à l'adhésion tel que décrit à l'article 3.1 est considéré comme le seul **appareil garanti**.

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 avec des pièces d'origine constructeur.

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 toute personne physique utilisant l'**appareil garanti** avec son consentement.

Carte SIM / USIM

La carte délivrée par Orange ou Sosh à l'**adhérent**, au titre de son offre Orange ou Sosh avec abonnement pour l'utilisation de l'**appareil garanti** exclusion faite des cartes multi-sim.

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 13h00.

Pour la Corse et les autres îles de France métropolitaine le délai est de 72 heures du lundi au vendredi hors jours fériés.

Ce délai est applicable uniquement en cas d'échange ou de mise à disposition en point relais par un **appareil de remplacement**.

Faute intentionnelle

Faute volontairement commise pour provoquer le **sinistre**.

Ligne assurée

Toute ligne mobile Orange ou Sosh dont l'**assuré** est titulaire au titre d'une offre mobile Orange ou Sosh, souscrite en France métropolitaine pour ses besoins propres.

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).

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**.

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**.

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

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 à la sauvette

Vol à la tire

Vol par effraction

Vol par introduction clandestine

Vol par agression

Utilisation Frauduleuse en cas de Vol

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

3. LA VIE DE VOTRE ADHÉSION ET SES MODALITÉS

Les moyens de contact sont les suivants :

- > par internet : depuis votre Espace Client Orange ou Sosh
- > par téléphone : (appel non surtaxé) du lundi au samedi de 8h à 20h : 3900 (Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange).
- > par voie postale : Orange- Service Clients Mobile 33 732 Bordeaux Cedex 9

3.1 - Comment adhérer au Contrat ?

La personne qui souhaite bénéficier des garanties accordées par l'« Assurance 24h mobile » peut adhérer au Contrat à tout moment, de 3 façons :

- En se rendant dans une boutique Orange : 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 tranche tarifaire de l'« Assurance 24h mobile » choisie et après avoir signé le contrat d'abonnement Orange ou Sosh ou son avenant portant la mention de votre adhésion à l'« Assurance 24h mobile » ;
- En appelant le Service Clients Orange (au numéro figurant sur sa facture) : soit vous acceptez l'offre d'assurance par téléphone après avoir déterminé la tranche tarifaire de l'« Assurance 24h mobile » choisie, soit vous signez le bulletin d'adhésion à l'assurance qui vous est adressé, accompagné 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. Vous recevez ensuite un Certificat d'adhésion et un exemplaire 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 se connectant sur le site www.orange.fr ou www.sosh.fr : vous pourrez être amené à devoir effectuer au préalable un test d'éligibilité de votre [appareil garanti](#) proposé sur le site. 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 tranche tarifaire de l'« Assurance 24h mobile » choisie. Les données sous forme électronique conservées par Orange ou Sosh 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.

Les informations qui seront recueillies lors de l'adhésion sont les nom, prénom, adresse, date et lieu de naissance de l'[adhérent](#).

3.2 - Quelle est la durée de votre adhésion ?

Votre adhésion est conclue, le jour de la signature des documents contractuels en point de vente Orange ou sur le site internet www.orange.fr ou www.sosh.fr ou le jour où vous donnez votre consentement par téléphone.

Votre adhésion est conclue pour une durée de 12 mois et se renouvelle annuellement par tacite reconduction.

A l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première adhésion, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment selon les modalités de résiliation précisées à l'article 4.3.

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.

3.3 - Quand vos garanties prennent-elles effet ?

Les garanties prennent effet, sous réserve que la [carte SIM/USIM](#) de la [ligne assurée](#) ait été insérée dans l'[appareil garanti](#) et que ce dernier ait été utilisé au moins une fois dans le cadre de l'abonnement Orange ou Sosh de la [ligne assurée](#).

- Si l'adhésion au Contrat est souscrite en boutique Orange : l'adhésion prend effet le jour où vous signez votre adhésion à l'« Assurance 24h mobile » et votre contrat d'abonnement Orange ou son avenant.
 - Si l'adhésion au Contrat est souscrite sur le site www.orange.fr ou www.sosh.fr - l'adhésion prend effet à la date à laquelle vous donnez votre consentement pour l'adhésion à l'« Assurance 24h mobile ».
- En cas de renonciation à l'assurance, l'Assureur vous reversera les sommes déjà perçues.
- Si l'adhésion au Contrat est souscrite en appelant le Service Clients Orange au numéro figurant sur la facture, l'adhésion prend effet :

En cas de vente à distance par téléphone sans signature de la demande d'adhésion :

> soit à l'expiration d'un délai de renonciation de 21 jours calendaires révolus. Ce délai court à compter de la date de réception de vos documents contractuels envoyés à la suite de l'appel téléphonique au cours duquel vous avez donné votre consentement. Ces documents sont considérés avoir été reçus 7 jours ouvrés après l'appel téléphonique ;

> soit immédiatement, à la date de conclusion du Contrat si vous en faites la demande expresse. Pour cela, vous manifestez votre choix lors de l'appel téléphonique.

En cas de vente à distance par téléphone avec signature de la demande d'adhésion :

> soit à l'expiration d'un délai de renonciation de 21 jours calendaires révolus, courant à compter de la date de signature du bulletin d'adhésion ;

> soit à la date de signature du bulletin d'adhésion si vous en faites la demande expresse. Pour cela vous manifestez votre choix en cochant la case correspondante sur le bulletin d'adhésion.

3.4 - Quand vos garanties prennent-elles fin ?

Vous pouvez résilier dans les conditions suivantes :

> Conformément à l'article L. 113-15-2 du Code des assurances, après la première année d'adhésion, à tout moment via votre espace client Orange ou Sosh ou par lettre adressée à Orange à l'adresse suivante : Orange Service Clients Mobile 33 732 BORDEAUX Cedex 9.

L'adhésion prend alors fin à l'échéance mensuelle de votre abonnement Orange ou Sosh qui suit la demande de résiliation.

Cette résiliation se fait par :

- l'Espace Client Orange ou Sosh,

- téléphone au numéro suivant : 3900 uniquement pour les clients Orange,

- l'envoi de la lettre de résiliation à l'adresse suivante : Service Clients Mobile Orange ou Sosh 33732 BORDEAUX Cedex 9,

Vous recevrez une confirmation écrite de votre demande de résiliation

> 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 ;

> Automatiquement à l'échéance mensuelle qui suit la date de résiliation de votre abonnement de téléphonie Orange ou Sosh.

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

Afin de permettre à tous les [adhérents](#), personne physique ou morale, de bénéficier d'une faculté de renonciation simplifiée, l'Assureur permet à tous les [adhérents](#) de renoncer à leur adhésion, sans aucune justification, dans un délai de 21 jours calendaires suivant l'adhésion.

La renonciation peut être faite en adressant une demande par lettre simple ou sur tout autre support durable à : Orange Service Clients Mobile 33732 BORDEAUX Cedex 9.

Cette lettre peut être rédigée sur le modèle suivant :

« Je soussigné(e), nom, prénom et adresse, souhaite renoncer à mon adhésion à l'« Assurance 24h mobile » et demande le remboursement de la cotisation éventuellement déjà prélevée par Orange ou Sosh sur mon compte bancaire.

Date et signature ».

Si vous ne souhaitez pas utiliser ce modèle de lettre, les éléments indispensables à indiquer sur votre lettre de renonciation sont vos nom, prénom et numéro de ligne mobile concerné.

Orange ou Sosh vous remboursera alors la cotisation éventuellement déjà prélevée dans un délai maximum de 30 jours suivant la date de la demande de renonciation faite par téléphone ou de la date de réception de la lettre de renonciation.

Les dispositions qui précèdent s'appliquent également si vous justifiez d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le Contrat et souhaitez renoncer à votre adhésion pour ce motif (article L 112-10 du Code des assurances).

Vous ne pouvez pas exercer votre droit de renonciation si vous avez expressément demandé l'exécution du Contrat pendant le délai de renonciation, par exemple sous la forme d'une déclaration de [sinistre](#) dans les conditions prévues à l'article 6.

Rappel des dispositions légales :

En cas de démarchage (Article L.112-9 du Code des assurances) : *“Toute personne physique qui fait l’objet d’un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d’assurance ou un contrat à des fins qui n’entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d’y renoncer, par lettre recommandée avec demande d’avis de réception, pendant le délai de vingt et un (21) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.”*

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

Sans attendre, vous devez informer Orange ou Sosh 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 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 et oxydation ?

L'échange en point relais de l'*appareil garanti* par un *appareil de remplacement*

Si votre *Appareil garanti* est éligible, le Gestionnaire pourra également vous proposer la réparation de l'*Appareil Garanti*.

Si aucun *appareil de remplacement* n'est disponible, nous vous indemnisons par virement à hauteur de la *valeur de remplacement* après envoi de l'*appareil garanti* au Gestionnaire.

Les *Accessoires achetés chez Orange ou Sosh* seront indemnisés.

4.2 - Quelles sont les prestations dues au titre des garanties vol et utilisation frauduleuse ?

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

Si aucun *appareil de remplacement* n'est disponible nous vous indemnisons par virement à hauteur de la *valeur de remplacement*.

Le remboursement de votre *carte SIM/USIM* dans la limite de 20€ 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*.

> les frais relatifs à la facture permettant de justifier les éventuelles communications et connexions frauduleuses.

Les *Accessoires achetés chez Orange ou Sosh* seront indemnisés.

4.3 - Quelle est la territorialité de vos garanties ?

Les garanties produisent leurs effets, pour les *sinistres* survenant dans le monde entier et les prestations découlant de la mise en oeuvre des garanties se font exclusivement en France métropolitaine.

4.4 - Quelles sont les limites de garanties ?

L'intervention de l'Assureur est limitée à :

> 2 *sinistres* par *année d'assurance*

> La *valeur de remplacement* par *sinistre* dans la limite du plafond de la tranche tarifaire à laquelle vous avez adhéré

> 20€ TTC maximum par *sinistre* au titre du remplacement de la *carte SIM/USIM*.

> 100€ TTC maximum par *sinistre* au titre des accessoires et connectiques de l'*appareil garanti*.

4.5 - Dans quel cadre ne suis-je pas éligible au remplacement de l'appareil garanti ?

Si la cotisation que vous avez payée ne correspond pas à la valeur de votre mobile, le remplacement de l'*appareil garanti* ne pourra pas être mis en oeuvre. 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 et acceptation de la prise en charge.

5. LES EXCLUSIONS DE GARANTIES

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.

Sont exclus :

Toutes garanties confondues :

- > Les *sinistres* dus à la faute intentionnelle ou dolosive de l'*assuré*,
- > Les préjudices et conséquences financières ou non d'un échange dans un délai supérieur à 24h,
- > La *perte* de l'*appareil garanti* et ses conséquences,
- > la panne de l'*appareil garanti* et ses conséquences,
- > 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 n'en justifie pas l'état,
- > 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,
- > Les *sinistres* résultant d'un risque atomique.
- > 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* :

- > Les *vols* ne faisant pas mention dans le procès-verbal de gendarmerie 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*).

En outre, ne sont pas couverts pour les garanties *casse ou oxydation* :

- > Les *sinistres* pour lesquels vous ne pouvez pas fournir l'*appareil garanti*,
- > Les *sinistres* lorsque le numéro de série ou le numéro IMEI de l'*appareil garanti* est illisible,
- > Tout dommage causé aux parties extérieures de l'*appareil garanti* tel que l'usure ne nuisant pas à son bon fonctionnement,
- > 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.

6. COMMENT DÉCLARER VOTRE SINISTRE ?

Le Gestionnaire est votre interlocuteur pour la mise en oeuvre 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 : depuis votre Espace Client Orange ou Sosh

> par téléphone (appel non surtaxé) du lundi au samedi de 8h à 20h : 39 00 pour les clients Orange et 39 76 pour les clients Sosh (Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange).

> par voie postale : Orange- Service Clients Mobile - Gestion de *sinistre* « Assurance 24h mobile »
- 33 732 Bordeaux Cedex 9

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 ou Sosh 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 SIM/USIM**, pendant la période de validité des garanties et de façon régulière dans les 30 jours précédant la date de survenance 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**, vous devrez, dès la connaissance du **sinistre** :

- mettre en opposition la **carte SIM/USIM** concernée auprès d'Orange ou Sosh,
- suspendre votre ligne mobile depuis votre espace client, via le serveur vocal au 0 800 100 740 (service et appel gratuit) ou en appelant votre service client au 3900 pour les clients Orange et 3976 pour les clients Sosh (le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux 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** ou d'**oxydation** :

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.

Si l'**appareil garanti** a fait l'objet d'un test d'éligibilité lors de l'adhésion sur orange.fr ou sosh.fr comme décrit à l'article 3.1, et que le **sinistre** survient dans les 4 premiers mois de l'adhésion, cet appareil sera considéré comme le seul **appareil garanti**.

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 ou Sosh portant la mention de votre adhésion à l'« Assurance 24h mobile » ;
- Votre facture d'achat attestant le paiement de l'**appareil garanti** ou l'attestation d'échange.

En cas de **casse** ou **oxydation** :

- Des photos de l'**appareil garanti** ;
- L'Assureur se réserve le droit de demander une expertise de l'**appareil garanti** sinistré avant de procéder à l'échange de l'appareil ;
- La facture établie par Orange ou Sosh attestant le paiement d'une nouvelle carte SIM.

En cas de **vol** :

- 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). **Les mains courantes ne sont pas acceptées** ;

- La facture établie par Orange ou Sosh attestant le paiement d'une nouvelle carte SIM.

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). **Les mains courantes ne sont pas acceptées** ;
- La copie de la facture détaillée établie par Orange ou Sosh, 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**

Sinistre avéré

Votre appareil est échangé contre un **appareil de remplacement**. A défaut, le Gestionnaire vous versera, après envoi de l'**appareil garanti**, 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.

Sinistre non avéré

Si le diagnostic effectué révèle que le **sinistre** déclaré n'est pas avéré, une somme équivalente au prix de l'**appareil de remplacement** vous sera facturée, selon les modalités de l'article 7.2, ou par tout autre moyen. L'**appareil de remplacement** demeure la propriété de l'Assureur tant que vous ne vous êtes pas acquitté de la dite somme. L'Assureur sera en mesure de réaliser, mettre en œuvre tout recours, toute poursuite qu'il estimera nécessaire à cette fin.

Il est rappelé que dans le cas où un test d'éligibilité de l'appareil a été réalisé avant l'adhésion au contrat d'assurance, dans les conditions définies en article 3.1 « Comment adhérer au contrat ? », les résultats de ce test pourront être utilisés afin de permettre au Gestionnaire de déterminer si le **sinistre** est avéré.

En cas de tranche tarifaire non conforme à la tranche tarifaire correspondant à la valeur de l'appareil garanti** constatée lors de la déclaration de **sinistre**.**

Si le montant de votre cotisation d'assurance correspond à une tranche tarifaire supérieure à celle correspondant à la valeur de l'**appareil garanti**, les prestations au titre des garanties seront limitées au plafond de la tranche tarifaire correspondant à la valeur de l'**appareil garanti**, conformément à l'article L.121-3 du Code des assurances.

Si le montant de votre cotisation d'assurance correspond à une tranche tarifaire inférieure à celle correspondant à la valeur de l'*appareil garanti*, les prestations au titre des garanties correspondront à celles de la tranche tarifaire initialement choisie.

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* devient 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 *vol*

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.

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

Le Gestionnaire s'engage à échanger l'*appareil garanti*, par un *appareil de remplacement* dans un délai de 24 heures à compter de l'acceptation de la prise en charge. Si le remplacement est impossible, une indemnisation vous sera versée par virement à partir de la date où il sera en possession de tous les éléments et pièces justificatives nécessaires.

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 de l'« Assurance 24h mobile » à laquelle vous avez adhéré.

Valeur de l' <i>appareil garanti</i>	0 - 100€	101 - 250€	251 - 400€	401 - 800€	801 - 2000€	2001 - 3000€
Tarif mensuel	2,99€	6,99€	9,99€	14,99€	19,99€	29,99€

7.2 - Comment payer votre cotisation ?

La cotisation, mentionnée sur le contrat d'abonnement Orange ou Sosh, son avenant ou sur le Certificat d'adhésion, correspondant à la tranche tarifaire de l'« Assurance 24h mobile » à laquelle vous avez adhéré, est payée chaque mois, avec votre accord exprès, par prélèvement mensuel d'Orange ou Sosh sur le même compte bancaire que celui sur lequel est prélevé votre abonnement Orange ou Sosh. En cas de vente à distance, le premier prélèvement mensuel a lieu, avec votre accord exprès, avant l'échéance du délai de renonciation.

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 ?

Niveaux de traitement	Contacts	Coordonnées
1^{er} niveau	Vous pouvez adresser toute réclamation concernant l'assurance au Gestionnaire à l'adresse ci-contre : Cette adresse a pour objectif de faciliter vos démarches.	Par courrier électronique depuis votre espace client Orange ou depuis l'assistance Sosh Par courrier à : Orange Service Client Mobile 33 732 BORDEAUX Cedex 9
2^e niveau	En cas de désaccord sur la réponse donnée, vous pouvez contacter CARDIF à l'adresse ci-contre :	CARDIF-Assurances Risques Divers Service Expert Réclamations Prévoyance – SH123 8, rue du Port 92728 Nanterre Cedex
Le Gestionnaire et l'Assureur s'engagent à accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai. La réponse à votre réclamation sera apportée dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 2 mois de sa réception. Le cas échéant, si des circonstances particulières justifient d'un délai de traitement plus long, vous en serez dûment informé.		
3^e niveau	Si le désaccord persiste malgré le recours exercé auprès du Service expert réclamations ou si votre réclamation est restée sans réponse à l'issue d'un délai de 2 mois, vous ou vos ayants droit pouvez solliciter l'avis du Médiateur de l'Assurance :	En ligne, via le formulaire de contact dédié : La Médiation de l'Assurance TSA 50 110 75441 PARIS cedex 09 En ligne, via le formulaire de contact dédié : http://www.mediation-assurance.org 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.
Les dispositions ci-dessus relatives au processus de réclamation s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales que vous pouvez à tout instant exercer.		

8.2 - Rappel des dispositions légales

Non-paiement des cotisations :

À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours ouvrés qui suivent son échéance, une lettre recommandée est adressée à l'adhérent, l'invitant à s'acquitter du montant dû. Cette lettre recommandée indiquera que, si 30 jours ouvrés après son envoi, la ou les cotisation(s) ou fraction de cotisation due(s) n'est (ne sont) toujours pas payée(s), les garanties seront suspendues et 10 jours ouvrés plus tard le Contrat sera résilié (article L. 113-3 du Code des assurances).

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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré ».

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, pension 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

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.

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.

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 ou Sosh font preuve devant les tribunaux de la manifestation de ce consentement.

b. 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.

Les réflexes essentiels

Dès votre adhésion

Nous vous invitons à noter le numéro IMEI de votre appareil ou les deux numéros si vous possédez un appareil dual-SIM. Ils vous seront nécessaires lors de votre sinistre.

IMEI 1 :

IMEI 2 :

Le numéro IMEI est composé de 15 chiffres, vous pouvez le trouver en composant *#06# sur le clavier de votre téléphone.

Si vous changez d'appareil pendant la durée de votre contrat, pensez à noter les numéros IMEI de votre nouvel appareil !

Au quotidien

Sauvegardez régulièrement les informations de vos appareils afin d'éviter de les perdre lorsque vous changez de mobile. Scannez le flash code pour consulter les solutions de sauvegarde.



En cas de sinistre

Déclarez votre sinistre par internet sur votre espace client 24h/24, 7j/7, ou par téléphone auprès de votre service client au 3900⁽¹⁾ pour les clients Orange et 3976⁽²⁾ pour les clients Sosh.

En cas de casse ou oxydation

- 1 Ne faites pas réparer votre appareil vous-même,
- 2 Désactivez la localisation de votre appareil

En cas de vol

- 1 Dès que vous constatez le vol de votre mobile, activez le mode perdu de votre mobile pour qu'il ne soit plus utilisable, si votre mobile le permet.
- 2 Suspendez sans attendre votre ligne mobile auprès de votre service client au 39 00⁽¹⁾ pour les clients Orange et 39 76⁽¹⁾ pour les clients Sosh ou depuis votre espace client vocal au 0 800 100 740⁽²⁾
- 3 Déposez plainte dès que possible à la gendarmerie ou commissariat avec les 15 chiffres du numéro IMEI de votre appareil.

1 Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange. **2** Service et appel gratuits.

L'« Assurance 24h mobile » est un contrat d'assurance collective de dommages n°723 souscrit par ORANGE SA, Société Anonyme au capital de 10 640 226 396 € - siège social : 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, SA au capital de 21 602 240 € - 308 896 547 RCS Paris - Siège social : 1 Boulevard Haussmann 75009 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances et par l'intermédiaire d'ORANGE BANK, SA au capital de 924 775 712 €, dont le siège social est situé 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex - 572 043 800 RCS Bobigny et immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07006369, en qualité de courtier d'assurance. Le contrat est distribué par l'intermédiaire d'ORANGE BANK et présenté par ORANGE SA. La mise en œuvre des garanties est déléguée à KARAPASS COURTAGE, SA au capital de 400 000 €, 384 681 904 RCS Versailles, siège social 93 rue Nationale 92100 Boulogne-Billancourt, immatriculée à l'ORIAS sous le n°10 055 055, en qualité de courtier gestionnaire. Registre des intermédiaires d'assurance <http://www.orias.fr> 2106-GFHQAUVU - LEAASSUMONP0821.



MIXTE
Papier issu de
sources responsables
FSC® C015240