

## FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL PREALABLE A L'ADHESION

Vous êtes titulaire d'un abonnement Orange et vous souhaitez assurer les produits de votre foyer?

**Orange vous propose l'Assurance Casse et Vol Multi-Produits à 19,99 € par mois**



		19,99 € par mois*
<b>Le type d'appareil que vous pouvez assurer</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>les téléphones mobiles</li> <li>les tablettes tactiles</li> <li>les Netbook PC ou ultra portables ou Net PC</li> <li>les ordinateurs PC</li> <li>les casques audio</li> <li>les stations d'accueil (Docking stations)</li> <li>les clés 3G/4G ou Domino</li> <li>les appareils photo numériques connectés</li> </ul>
<b>Les conditions liées à ces produits</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour un téléphone mobile ou une tablette tactile : L'appareil doit être utilisé sur une ligne Orange de votre foyer dans les 30 jours précédant le sinistre</li> <li>Pour les autres produits : Les appareils doivent avoir été achetés neufs chez Orange pour une valeur supérieure à 50 € TTC et avoir moins de 3 ans à la date du sinistre</li> </ul>
<b>Ce qui est couvert</b>	Casse Oxydation Vol  Utilisations frauduleuses suite à un vol	Maximum de 2 000 € TTC par année d'adhésion
<b>Franchise</b>		aucune
<b>Nombre de sinistres pouvant être indemnisés</b>		maximum 3 sinistres par année d'adhésion
<b>Possibilité de résiliation</b>		A tout moment après la première année d'adhésion (tout mois commencé est dû)

**La description exhaustive de cette assurance figure dans la notice d'information ci-après que nous vous invitons à lire attentivement avant de prendre la décision de souscrire ou non.**

\*Tarifs TTC (taxes sur les conventions d'assurances).

### Comment bénéficier de cette assurance ?

Vous pouvez demander à souscrire l'Assurance Casse et Vol Multi-Produits à tout moment, de 3 façons :

- en vous rendant dans une boutique Orange
- en appelant votre Service Clients Orange au 3900 (Service gratuit + prix appel) 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. Ou au 740 Service et appel gratuits en France métropolitaine.
- en vous connectant sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

### Comment mettre fin à cette assurance ?

Avec Orange vous pourrez mettre fin à votre Assurance Casse et Vol Multi-Produits sans avoir à fournir aucune justification :

- en exerçant votre droit de renonciation dans les 21 jours qui suivent la date de souscription de l'assurance (cf. § 2.3 de la notice d'information ci-après),
- en la résiliant à l'issue de la première Année d'adhésion à la date qui vous convient (cf. § 14.3 de la notice d'information ci-après), la résiliation prenant effet à la fin du mois au cours duquel vous demandez la résiliation.

## Rappel des dispositions des Articles A 112-1 et L 112-10 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 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 Orange ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat en vous adressant à Orange par courrier : Orange Service Clients Mobile 33 732 BORDEAUX Cedex 9 accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le contrat « Assurance Casse Vol Multi-Produits ».

Votre cotisation vous sera remboursée dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation. Si vous souhaitez renoncer à votre adhésion mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat

**L'Assurance Casse et Vol Multi-Produits vous est proposée par Orange** qui est une société anonyme au capital social de 10 595 541 532 €, ayant son siège social 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 380 129 866 et, en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance, immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°13 001 387 et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09 ([www.acpr.fr](http://www.acpr.fr))

**L'Assurance Casse et Vol Multi-Produits est gérée par SPB** qui est une société de courtage d'assurance, société par actions simplifiée au capital de 1 000 000 euros, ayant son siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n°305 109 779 et à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09. ([www.acpr.fr](http://www.acpr.fr))

**L'Assurance Casse et Vol Multi-Produits est accordée par l'Assureur AIG Europe Limited** qui est une société de droit anglais au capital de 197 118 478 livres sterling, ayant son siège social The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, Royaume-Uni, enregistrée au registre des sociétés d'Angleterre et du Pays de Galles sous le n°01486260, autorisée par la Prudential Regulation Authority, 20 Moorgate London, EC2R 6DA Royaume-Uni (PRA registration number 202628) - Succursale pour la France : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92400 Courbevoie, adresse postale : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92040 Paris La Défense, RCS Nanterre 752 862 540. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe Limited est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09. ([www.acpr.fr](http://www.acpr.fr))

Notice d'information du contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative n°2.500.316 (dénommé ci-après "Contrat") souscrit :

- par **Orange**, société anonyme au capital social de 10 595 541 532 €, ayant son siège social 78 rue Olivier de Serres – 75015 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n°380 129 866 et, en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance, immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°13 001 387 et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09 ([www.acpr.fr](http://www.acpr.fr))
- auprès de la société d'assurance **AIG Europe Limited** (dénommé ci-après "Assureur"), société de droit anglais au capital de 197 118 478 livres sterling, ayant son siège social The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, Royaume-Uni, enregistrée au registre des sociétés d'Angleterre et du Pays de Galles sous le n°148626 0, autorisée par la Prudential Regulation Authority, 20 Moorgate London, EC2R 6DA Royaume-Uni (PRA registration number 202628) - Succursale pour la France : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92400 Courbevoie, adresse postale : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92040 Paris La Défense, RCS Nanterre 752 862 540. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe Limited est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09. ([www.acpr.fr](http://www.acpr.fr))
- par l'intermédiaire de la société de courtage d'assurance **SPB**, société par actions simplifiée au capital de 1 000 000 euros, ayant son siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n°305 109 779 et à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09. ([www.acpr.fr](http://www.acpr.fr))

### A NOTER

**Nous vous recommandons d'être particulièrement attentif à toutes les dispositions figurant en caractères gras : ce sont celles qui précisent notamment les conditions, les limitations, les restrictions ou les exclusions de garantie, et les obligations à la charge de l'Adhérent ou de l'Assuré.**

**Orange et l'Assureur ont chargé SPB d'être l'interlocuteur des personnes qui adhèrent à l'Assurance Casse et Vol, pour la mise en œuvre des garanties dont elles bénéficient.**

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

- **par internet** : <https://orange.spb.eu>
- **par mail** : [orange-assuranceV3bis@spb.eu](mailto:orange-assuranceV3bis@spb.eu)
- **par téléphone** : 0 970 818 605 <sup>(1)</sup>, ligne téléphonique accessible du lundi au samedi (hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdiction législative ou réglementaire) de 8h00 à 20h00
- **par voie postale** : SPB - Assurance Casse et Vol Multi-Produits Orange

CS 90000  
76095 Le Havre Cedex

<sup>(1)</sup> Numéro non surtaxé

## 1 - DEFINITIONS

Cette notice d'information utilise un certain nombre de termes qui sont définis ci-après (par ordre alphabétique) :

### Accessoires et connectique

Ecouteurs, oreillettes, kit mains libres, casque, sacoche, étui, console, chargeur, batterie, alimentation, cartes additionnelles, cordons et, plus généralement, tout accessoire connexe à l'Appareil garanti.

### Adhérent

La personne physique majeure résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, titulaire d'une offre téléphonie Orange avec abonnement et ayant adhéré au Contrat, nommément désignée sur le contrat d'abonnement Orange ou son avenant ou le Certificat d'adhésion, et propriétaire de l'Appareil garanti.

### Année d'adhésion

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

### Appareil de remplacement

- Appareil reconditionné de marque et de modèle identiques à l'Appareil garanti, ou, si un tel appareil n'est pas disponible:
- appareil neuf de marque et de modèle identiques à l'Appareil garanti, ou, si un tel appareil n'est pas disponible :
- Appareil reconditionné équivalent à l'Appareil garanti (c'est-à-dire possédant les mêmes caractéristiques techniques principales que l'Appareil garanti, **à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, de taille, de revêtement, de graphisme, de décoration ou de design**), ou, si un tel appareil n'est pas disponible: appareil neuf équivalent à l'Appareil garanti (c'est-à-dire possédant les mêmes caractéristiques techniques principales que l'Appareil garanti, **à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, de taille, de revêtement, de graphisme, de décoration ou de**

**design**). Il est précisé que la valeur d'un tel appareil de remplacement ne peut pas être supérieure à la valeur d'achat TTC (hors subvention opérateur) de l'Appareil garanti à la date de survenance du Sinistre.

- La valeur de remplacement de l'Appareil garanti correspond au prix public moyen constaté pour un appareil identique sur le marché français, au jour du Sinistre si le produit est toujours commercialisé, ou au dernier prix public moyen connu si le produit n'est plus commercialisé à la date du Sinistre.

### Appareil de substitution

Appareil fourni à l'Adhérent par le constructeur ou le distributeur de l'Appareil garanti, dans le cadre des garanties contractuelles du constructeur ou du distributeur.

### Appareil garanti

Tout produit (hors téléphone mobile ou tablette tactile) acheté neuf chez Orange par l'Adhérent ou par un Membre du Foyer, pour une valeur supérieure à 50 € TTC, de moins de 3 ans avant la date de survenance du Sinistre, et relevant de l'une des catégories suivantes :

- les Netbook PC ou ultra portables ou Net PC
- les ordinateurs PC
- les casques audio
- les stations d'accueil (Docking stations)
- les clés 3G/4G ou Domino
- les appareils photo numériques connectés

Tout téléphone mobile (**sauf les téléphones satellite**) ou toute tablette tactile acheté en France ou en Principauté de Monaco par l'Adhérent ou par un Membre du Foyer, **à condition**:

- **que ce téléphone mobile cette tablette tactile, ou tout Appareil de substitution ou Appareil de remplacement de ce téléphone ou de cette tablette soit utilisé pour au moins un appel ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la Carte SIM /USIM, pendant la période de validité des garanties (définie au §7), dans les 30 jours précédant et incluant la date de survenance du Sinistre.**
- **que ce téléphone mobile, cette tablette tactile ou tout Appareil de substitution ou Appareil de remplacement de ce téléphone ou de cette tablette n'ait subi aucune modification de ses caractéristiques d'origine hors SAV constructeur ou SAV Orange ou garantie de l'Assureur.**

**IMPORTANT** : les Accessoires et connectique de l'Appareil garanti ne sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Appareil garanti qu'à la double condition d'être fournis d'origine par le constructeur de l'Appareil garanti et d'être l'objet du même Sinistre que l'Appareil garanti.

### Appareil reconditionné (remis à neuf)

Appareil d'occasion, ayant fait l'objet d'une exposition et/ou d'une réparation et/ou d'un déstockage, remis - selon les normes du constructeur - au même niveau de caractéristiques techniques et d'équipement (accessoires, systèmes d'exploitation et connectique) que celui d'un l'appareil neuf du constructeur, **à l'exception de l'emballage et des défauts esthétiques (tels que rayures, égratignures ou écaillures) et des différences d'ordre esthétique (tels que coloris, revêtement, graphisme ou design).**

### Assuré

- L'Adhérent,
- Tout Membre du foyer,
- Toute personne physique utilisant l'Appareil garanti avec le consentement de l'Adhérent.

### Carte SIM / USIM

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

### Casse

Destruction ou détérioration de l'Appareil garanti nuisant à son bon fonctionnement, **à condition de ne pas avoir pour origine un phénomène interne à l'Appareil garanti et sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 6).

### Certificat d'adhésion

Document adressé par e-mail ou par courrier par Orange à l'Adhérent pour confirmer son adhésion au Contrat en cas d'adhésion à distance sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) ou auprès du Service Clients Orange (au numéro figurant sur sa facture).

### Contrôle IMEI

Contrôle permettant d'établir que le téléphone mobile ou la tablette tactile a bien été utilisé, pour au moins un appel ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la Carte SIM / USIM, pendant la période de validité des garanties (définie au § 7), dans les 30 jours précédant et incluant la date de survenance du Sinistre.

### Délais de traitement

Les délais des prestations après complétude du dossier et hors acheminement logistique sont :

- **en cas de Casse ou d'Oxydation**, réparation de l'Appareil garanti en maximum 10 jours ouvrables après réception de l'Appareil garanti par le centre technique agréé par l'Assureur.
- **en cas de Vol**, envoi de l'Appareil de remplacement 48h après décision de prise en charge du Sinistre sous réserve de disponibilité dans les stocks.

Lorsque ces dates tombent un jour légalement chômé et/ou férié, elles sont reportées au 1er jour suivant qui ne soit pas légalement chômé et/ou férié.

### Membre du foyer

Le conjoint de l'Adhérent, son concubin ou son partenaire dans le cadre d'un PACS, et leurs descendants, **à condition d'habiter au domicile de l'Adhérent**

### Oxydation

Corrosion par effet chimique des composants 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 garantie** (figurant au § 6).

### Sinistre

Événement survenant pendant la période de validité des garanties (définie au § 7) et susceptible de mettre en œuvre l'une ou l'autre des garanties du Contrat.

### Tiers

- Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint, son concubin, son partenaire dans le cadre d'un PACS, ses descendants, ses ascendants et ses préposés.
- Toute personne utilisant l'Appareil garanti sans le consentement de l'Adhérent.

### Vol

Vol à la sauvette, Vol à la tire, Vol avec agression, Vol avec effraction ou Vol par introduction clandestine.

### 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  
Notice Assurance Casse et Vol - V3 Bis Multi-Produits n°2.500.316

distance de l'Assuré **sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 6).

### 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, **sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 6).

### Vol avec agression

Vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers en exerçant une violence physique ou une menace sur l'Assuré, **sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 6).

### Vol avec 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,**

**sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 6).

### 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 et sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 6).

## 2 - MODALITES D'ADHESION AU CONTRAT

### 2.1 - Qui peut adhérer au Contrat ?

Toute personne physique majeure résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, titulaire d'une offre Orange avec abonnement et propriétaire de l'Appareil garanti.

### 2.2 - Comment adhérer au Contrat ?

La personne qui souhaite bénéficier des garanties accordées par l'Assurance Casse et Vol Multi-Produits peut adhérer au Contrat à tout moment, de 3 façons :

- **En se rendant dans une boutique Orange** : Elle peut adhérer après avoir reçu la Fiche d'Information et de Conseil et la présente notice d'information, en avoir pris connaissance et en avoir accepté les termes, et après avoir émarginé le contrat d'abonnement Orange ou son avenant ;
- **En appelant le Service Clients Orange (au numéro figurant sur sa facture)** : Elle accepte l'offre d'assurance par téléphone et reçoit ensuite un Certificat d'adhésion et un exemplaire de la présente notice d'information et de la Fiche d'Information et de Conseil ;
- **En se connectant sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr)** : Elle accepte l'offre d'assurance en ligne après avoir pris connaissance de la Fiche d'Information et de Conseil et de la présente notice d'information et en avoir accepté les termes. Les données sous forme électronique conservées par l'Assureur ou tout mandataire de son choix 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.

### 2.3 - Renonciation à l'adhésion

Afin de permettre à tous les Adhérents 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 lettre simple à Orange Service Clients Mobile 33 732 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 Casse et Vol Multi-Produit et demande le remboursement de la cotisation éventuellement déjà prélevée par Orange sur mon compte bancaire. *Date et signature.*" Orange remboursera alors à l'Adhérent la cotisation éventuellement déjà prélevée dans un délai maximum de 14 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 l'Adhérent justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le Contrat et souhaite renoncer à son adhésion pour ce motif (article L 112-10 du Code des assurances).

**L'Adhérent ne peut pas exercer son droit à renonciation s'il a 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 9.**

### 3 - LES GARANTIES CASSE ET OXYDATION

#### 3.1 - Objet des garanties

En cas de Casse ou d'Oxydation de l'Appareil garanti, l'Assureur prend en charge dans les termes et conditions ci-dessous la réparation ou le remplacement de l'Appareil garanti.

#### 3.2 Fonctionnement des garanties

Selon la gravité des dommages subis par l'Appareil garanti, tels qu'ils sont décrits par l'Adhèrent lorsqu'il déclare le Sinistre (cf. § 9), l'Appareil garanti est :

- Soit envoyé dans un centre technique agréé par l'Assureur pour diagnostic et, si possible, réparation.
- Soit échangé par un Appareil de remplacement si l'Appareil n'est pas réparable ou s'il n'est réparable qu'à un coût supérieur à la valeur d'achat de l'Appareil de remplacement au jour du Sinistre.

**Avertissement:** Avant de faire parvenir l'Appareil garanti au centre technique agréé, l'Assuré doit, sous sa responsabilité :

- Si l'Appareil garanti contient des fichiers, des données personnelles, des bases de données ou des logiciels, que l'Assuré a enregistrés, en effectuer une sauvegarde externe puis les supprimer de l'Appareil garanti. **A défaut, les données personnelles seront détruites par ledit centre technique agréé à réception de l'Appareil garanti.**
- Si l'Appareil garanti comporte ces fonctions, désactiver la fonction « localisation de mon téléphone » et le compte « cloud » (ou équivalent). **A défaut, ledit centre technique agréé ne pourra pas effectuer la réparation dans le cas où le Sinistre est susceptible d'être pris en charge.**
- **En cas de non-respect de ces modalités par l'Assuré, la responsabilité de SPB, la responsabilité de la station technique désignée par SPB, et la responsabilité de l'Assureur ne pourront être recherchées par l'Assuré sur quelque fondement que ce soit.**

Si la garantie est acquise, l'Appareil garanti réparé ou l'Appareil de remplacement est remis à l'Assuré, à l'adresse de son choix (en France métropolitaine) ou dans un point relais dont l'adresse (en France métropolitaine) lui est communiquée par SPB.

Si la garantie n'est pas acquise, l'Appareil garanti est restitué à l'Assuré à son domicile et aux frais de l'Assureur par le centre technique auquel il a été envoyé.

En cas de remplacement ou d'indemnisation pécuniaire de l'Appareil garanti endommagé, celui-ci devient la propriété de l'Assureur (article L 121-14 du Code des Assurances).

### 4 - LA GARANTIE VOL

#### 4.1 Objet de la garantie

En cas de Vol de l'Appareil garanti, l'Assureur prend en charge dans les termes et conditions ci-dessous le remplacement de l'Appareil garanti ainsi que, en cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM par un Tiers avant l'enregistrement par Orange de la mise en opposition demandée par l'Adhèrent, le remboursement :

- des communications et connexions frauduleuses effectuées dans les 48 heures suivant le Vol, au-delà des montants pris en charge par Orange dans le cadre du contrat mobile Orange
- des frais facturés par Orange pour la production de la facture détaillée permettant de justifier des communications et connexions frauduleuses, et
- des frais facturés par Orange pour la mise à disposition ou la livraison d'une nouvelle Carte SIM / USIM **dans la limite de 20 € TTC**

#### 4.2 – Fonctionnement de la garantie

Si la garantie est acquise, l'Appareil de remplacement est remis à l'Assuré, à l'adresse de son choix (en France métropolitaine) ou dans un point relais dont l'adresse (en France métropolitaine) lui est communiquée par SPB.

En cas de remplacement ou d'indemnisation pécuniaire de l'Appareil garanti, celui-ci devient la propriété de l'Assureur (article L 121-14 du Code des Assurances).

### 5 - LIMITATION DU NOMBRE DE SINISTRES ET MONTANT MAXIMUM DE GARANTIE PAR ANNEE D'ADHESION

Les garanties sont limitées à 3 Sinistres survenus au cours d'une même Année d'adhésion pour un montant maximum de 2000 euros par Année d'adhésion.

### 6 - EXCLUSIONS DE GARANTIE

Sont exclus des garanties du Contrat :

- **Tout dommage résultant :**
  - d'un défaut interne de l'Appareil garanti nuisant au bon fonctionnement de celui-ci,
  - des effets du courant électrique : échauffement, court-circuit, chute de tension, induction, défaillance d'isolement, influence de l'électricité atmosphérique,
  - d'une sécheresse externe, de la présence de poussières ou d'un excès de température externe.
- **Tout dommage causé aux parties extérieures de l'Appareil garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que rayures, écaillures, égratignures.**
- **La récupération et la réinstallation de bases de données, de fichiers ou de logiciels suite à un Sinistre.**
- **Tout Sinistre résultant :**
  - de la faute intentionnelle de l'Assuré,
  - d'une guerre civile ou étrangère, d'une insurrection ou d'une confiscation par les autorités,
  - d'un risque atomique.

Sont également toujours exclus du bénéfice des garanties contractuelles tout Assuré figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes ainsi que tout Assuré membre d'organisation terroriste, trafiquant de stupéfiants, impliqué en tant que fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.

### 7 - PERIODE DE VALIDITE DES GARANTIES

Sous réserve du paiement des cotisations, la période de validité des garanties est la période comprise entre la date d'effet de l'adhésion (cf. § 14.1) et la date de résiliation de l'adhésion (cf. § 14.3).

### 8 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de perdre son droit aux garanties, l'Adhèrent doit respecter les obligations suivantes :

#### 8.1 - En cas de Casse ou d'Oxydation

L'Adhèrent doit s'abstenir de procéder lui-même à la réparation de l'Appareil garanti ou de mandater un tiers pour procéder à cette réparation.

#### 8.2 - En cas de Vol

L'Adhèrent doit, dès qu'il a connaissance du Sinistre :

- demander à Orange la mise en opposition de la Carte SIM / USIM lorsque l'Appareil garanti en est équipé ;
- faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes dans lequel doivent être mentionnés le vol de l'Appareil garanti, les circonstances précises de ce vol et les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et numéro de série / IMEI).

### 9 - DECLARATION DU SINISTRE

L'Adhèrent doit, dès qu'il a connaissance d'un Sinistre le déclarer auprès de SPB :

- **par internet :** <https://orange.spb.eu>
- **par mail :** [orange-assuranceV3bis@spb.eu](mailto:orange-assuranceV3bis@spb.eu)
- **par téléphone :** 0 970 818 605 <sup>(1)</sup>, ligne téléphonique accessible du lundi au samedi (hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdiction législative ou réglementaire) de 8h00 à 20h00
- **par voie postale :** SPB - Assurance Casse et Vol Multi-Produits Orange

CS 90000  
76095 Le Havre Cedex

(1) Numéro non surtaxé

## 10 - CONTROLE IMEI

Afin de permettre à SPB de vérifier que l'appareil au titre duquel l'Adhèrent déclare le Sinistre est bien un téléphone mobile ou une tablette tactile, l'Adhèrent est considéré comme ayant donné son accord exprès pour que SPB demande à Orange de contrôler que cet appareil a bien été utilisé, pour au moins un appel ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la Carte SIM / USIM, pendant la période de validité des garanties (définie au § 7), dans les 30 jours précédant et incluant la date de survenance du Sinistre.

## 11 - DOCUMENTS JUSTIFICATIFS DU SINISTRE

Sous peine de perdre son droit aux garanties, l'Adhèrent doit adresser à SPB les documents suivants :

### 11.1 - En cas de Vol

- Une copie du procès-verbal établi par les autorités compétentes auprès desquelles l'Adhèrent a déposé plainte.
- Si ce document ne mentionne pas le vol de l'Appareil garanti, les circonstances précises de ce vol et les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et numéro de série / IMEI) : une déclaration sur l'honneur (formulaire fourni par SPB) complétée et signée.

### 11.2 - Pour obtenir le remboursement des frais facturés par Orange pour la mise à disposition ou la livraison d'une nouvelle Carte SIM / USIM

- Une copie de la facture de ces frais établie par Orange.
- Un relevé d'identité bancaire pour permettre le virement de l'indemnité.

### 11.3 - Pour obtenir le remboursement des utilisations frauduleuses de la Carte SIM / USIM

- Une copie de la facture détaillée établie par Orange attestant les communications et connexions frauduleuses.
- Un relevé d'identité bancaire pour permettre le virement de l'indemnité.

### 11.4 - Dans tous les cas de Sinistre (Casse, Oxydation ou Vol)

- Une copie de la facture d'achat de l'Appareil garanti.
- Tout document officiel permettant, le cas échéant, d'attester de la qualité de Membre du Foyer et de la résidence de cette personne au domicile de l'Adhèrent
- Tout autre document réclamé par SPB (au nom et pour le compte de l'Assureur) dans le but de pouvoir apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation de l'Adhèrent.

## 12 - EXPERTISE ET ENQUETE

L'Assureur se réserve le droit de demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur pour apprécier le Sinistre.

## 13 - COTISATION

### 13.1 - Paiement de la cotisation

La cotisation, mentionnée sur le contrat d'abonnement Orange ou son avenant ou sur le Certificat d'adhésion, est payée chaque mois, avec l'accord exprès de l'Adhèrent, par prélèvement mensuel d'Orange sur le même compte bancaire que celui sur lequel est prélevé son abonnement Orange. En cas de vente à distance, le premier prélèvement mensuel a lieu, avec l'accord exprès de l'Adhèrent, avant l'échéance du délai de renonciation.

En cas de résiliation de l'adhésion par l'Assureur pour non-paiement de la cotisation, l'intégralité des cotisations à échoir postérieurement à la date de résiliation et jusqu'à la date de la prochaine échéance annuelle reste due à l'Assureur à titre de dommages et intérêts.

### 13.2 - Modification de la cotisation

Le montant de la cotisation ne peut être modifié qu'à chaque date anniversaire de la date d'effet de l'adhésion. Dans ce cas, l'Adhèrent en sera informé par Orange au moins 3 mois à l'avance et il pourra alors résilier son adhésion (cf. § 14.3).

## 14 - FONCTIONNEMENT DE L'ADHESION

### 14.1 - Date d'effet de l'adhésion

- Si l'adhésion au Contrat est souscrite en boutique Orange : l'adhésion prend effet le jour où l'Adhèrent signe le contrat d'abonnement Orange ou son avenant.
- Si l'adhésion au Contrat est souscrite sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) ou en appelant le Service Clients Orange (au numéro figurant sur sa facture) :  
Notice Assurance Casse et Vol - V3 Bis Multi-Produits n°2.500.316

L'adhésion prend effet le jour où l'Adhèrent reçoit la Fiche d'Information et de Conseil, le Certificat d'adhésion et la présente notice d'information, c'est-à-dire avant l'échéance du délai de renonciation, avec l'accord exprès de l'Adhèrent.

### 14.2 - Durée de l'adhésion

L'adhésion dure 1 an puis se reconduit ensuite automatiquement par période successive d'un an, à moins qu'elle ne soit résiliée dans l'un des cas énumérés ci-après.

### 14.3 - Résiliation de l'adhésion

L'adhésion peut être résiliée dans les cas suivants :

- De plein-droit, en cas de résiliation de l'offre téléphonie Orange avec abonnement de l'Adhèrent, l'adhésion est alors automatiquement résiliée à la date de résiliation de l'abonnement de l'Adhèrent.
- A l'initiative de l'Adhèrent :
  - A tout moment, à compter de l'expiration de la première Année d'adhésion, en formulant sa demande auprès d'Orange à l'adresse : Orange Service Clients Mobile 33 732 BORDEAUX Cedex 9.
  - L'adhésion prend alors fin à l'échéance mensuelle de son abonnement Orange qui suit la demande de résiliation.
- A l'initiative de l'Assureur :
  - En cas non-paiement de la cotisation (article L.113-3 du Code des assurances) ;
  - après Sinistre (article R. 113-10 du Code des assurances). SPB en informe alors l'Adhèrent et la résiliation est prise en compte sur la facture Orange succédant à cette information ; celui-ci a alors le droit de résilier les autres assurances dont il peut bénéficier auprès de l'Assureur.
- A l'initiative de l'Assureur ou d'Orange
  - En cas de résiliation du contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative par Orange ou par l'Assureur : l'Adhèrent en est alors informé par l'Assureur ou Orange, à qui l'Assureur donne mandat pour ce faire, au plus tard 2 mois à l'avance, par courrier recommandé, la résiliation prenant effet à la date d'échéance de l'adhésion
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

## 15 - RECLAMATIONS - MEDIATION

En cas de difficulté relative à la gestion de son adhésion, des cotisations ou d'un Sinistre, l'Adhèrent peut adresser sa réclamation au Département Réclamations de SPB, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

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

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation dans 5(cinq) jours ouvrables suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 (deux) mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Adhèrent sera alors tenu informé).

Si la réponse donnée par le Département Réclamations de SPB ne le satisfait pas, l'Adhèrent peut alors solliciter l'avis de l'Assureur en écrivant à AIG Europe Service Clients - Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92040 Paris La Défense. La politique de l'Assureur en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante : <http://www.aigassurance.fr>.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Adhèrent peut solliciter la Médiation de l'Assurance par courrier à : La médiation de l'assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS cedex 09, ou sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par email : [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org). Ces dispositions n'empêchent pas l'Adhèrent d'utiliser toute autre voie d'action légale.

L'Adhèrent a également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 16 - DISPOSITIONS DIVERSES

### 16.1 - Territorialité

Les garanties peuvent être exercées quel que soit le pays où survient le Sinistre. Mais **les prestations découlant de la mise en œuvre des garanties : diagnostic de l'Appareil garanti, réparation de l'Appareil garanti, retour éventuel de l'Appareil garanti à l'Adhèrent, remise de l'Appareil de remplacement à l'Adhèrent, indemnités par virement), se font exclusivement en France métropolitaine.**

### 16.2 - Prescription

Conformément aux articles L 114-1 à L 114-3 du Code des Assurances, toute action dérivant de l'adhésion au Contrat est prescrite par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- en cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

La prescription peut être interrompue. :

- par une des causes ordinaires de la prescription à savoir : par la désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre ou par l'envoi - par l'Assureur ou l'Adhèrent à l'autre partie - d'une lettre recommandée avec avis de réception.
  - toute demande en justice, y compris en référé, tout commandement, saisie ou mesure conservatoire ou d'exécution forcée signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire, conformément aux articles 2241 à 2244 du Code civil ;
  - toute reconnaissance non équivoque par l'Assureur du droit de l'Adhèrent, ou toute reconnaissance de dette de l'Adhèrent envers l'Assureur conformément à l'article 2240 du Code civil ;
  - toute demande en justice ou mesure d'exécution forcée à l'encontre d'un débiteur solidaire, toute reconnaissance de l'Assureur du droit de l'Adhèrent ou toute reconnaissance de dette de l'un des débiteurs solidaires interrompt la prescription à l'égard de tous les codébiteurs et leurs héritiers, conformément à l'article 2245 du Code civil ;
- par la désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre ou par l'envoi - par l'Assureur ou l'Adhèrent à l'autre partie - d'une lettre recommandée avec avis de réception.

### 16.3 - Subrogation

Comme le lui autorise l'article L 121-12 du Code des Assurances, l'Assureur peut se retourner contre le responsable du Sinistre pour obtenir le remboursement du montant de l'indemnisation dont a bénéficié l'Adhèrent.

### 16.4 - Fausse déclaration

**Toute fausse déclaration faite par l'Adhèrent ou l'Assuré à l'occasion d'un Sinistre l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée, à la nullité de l'adhésion à l'Assurance Casse et Vol Multi-Produits et donc à la perte des droits aux garanties qu'elle accorde, la cotisation d'assurance étant cependant conservée par l'Assureur.**

### 16.5 - Informatique et libertés

- L'Adhèrent est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé des informations nominatives et personnelles recueillies auprès de lui par Orange, l'Assureur et SPB (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 l'obtention des garanties de l'Assurance Casse et Vol Multi-Produits ainsi qu'à la gestion de l'adhésion. Ces informations sont destinées exclusivement à Orange, l'Assureur et à SPB (et leurs mandataires) pour les besoins de la gestion de l'adhésion, à leurs partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette gestion ainsi, le cas échéant, qu'aux Autorités de tutelle.

L'Adhèrent dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des informations le concernant figurant dans les fichiers de l'Assureur ou de SPB, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 (modifiée), en contactant SPB par lettre recommandée avec avis de réception.

- Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.
- Les conversations téléphoniques entre l'Assuré et SPB sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres.
- Les données recueillies pour la gestion de l'adhésion et des sinistres

Notice Assurance Casse et Vol - V3 Bis Multi-Produits n°2.500.316

peuvent être transmises, dans les conditions et modalités prévues par la législation et les autorisations obtenues auprès de la CNIL, aux filiales et sous-traitants de SPB hors Union Européenne.

L'Adhèrent a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

### 16.6 – Droit et langue applicables – Jurisdiction compétente

La langue utilisée pendant toute la durée de l'adhésion est le français. Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par le droit français et tout litige s'y rapportant sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

## DISPOSITIONS DU CODE DES ASSURANCES

Cette notice d'information fait référence à des dispositions du Code des Assurances dont certaines sont reproduites ci-après.

- **Article L 112-10** : L'assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat. (...) Lorsque l'assuré a exercé sa faculté de renonciation dans les conditions prévues au premier alinéa, l'assureur est tenu de rembourser, le cas échéant, le montant de la prime payée par l'assuré dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation. Toutefois l'intégralité de la prime reste due à l'assureur si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation prévu au premier alinéa. Le présent article s'applique aux contrats d'assurance qui couvrent : 1° soit le risque de mauvais fonctionnement, de perte, y compris de vol, ou d'endommagement des biens fournis; 2° soit l'endommagement ou la perte, y compris le vol, de bagages et les autres risques liés à un voyage, même si l'assurance couvre la vie ou la responsabilité civile, à la condition que cette couverture soit accessoire à la couverture principale relative aux risques liés à ce voyage.

- **Article L 113-3** : La prime est payable au domicile de l'assureur ou du mandataire désigné par lui à cet effet. (.....)

A défaut de paiement d'une prime, ou d'une fraction de prime, dans les dix jours de son échéance, et indépendamment du droit pour l'assureur de poursuivre l'exécution du contrat en justice, la garantie ne peut être suspendue que trente jours après la mise en demeure de l'assuré. Au cas où la prime annuelle a été fractionnée, la suspension de la garantie, intervenue en cas de non-paiement d'une des fractions de prime, produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée. La prime ou fraction de prime est portable dans tous les cas, après la mise en demeure de l'assuré.

L'assureur a le droit de résilier le contrat dix jours après l'expiration du délai de trente jours mentionné au deuxième alinéa du présent article. Le contrat non résilié reprend pour l'avenir ses effets, à midi le lendemain du jour où ont été payés à l'assureur ou au mandataire désigné par lui à cet effet, la prime arriérée ou, en cas de fractionnement de la prime annuelle, les fractions de prime ayant fait l'objet de la mise en demeure et celles venues à échéance pendant la période de suspension ainsi que, éventuellement, les frais de poursuites et de recouvrement (...)

- **Article L 114-3** : 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.

- **Article L 121-12** : L'assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'assureur. L'assureur peut être déchargé, en tout ou partie, de sa responsabilité envers l'assuré, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'assuré, s'opérer en faveur de l'assureur. Par dérogation aux dispositions précédentes, l'assureur n'a aucun recours contre les enfants, descendants, ascendants, alliés en ligne

directe, préposés, employés, ouvriers ou domestiques, et généralement toute personne vivant habituellement au foyer de l'assuré, sauf le cas de malveillance commise par un de ces personnes.

- **Article R 113-10** : Dans le cas où une police prévoit pour l'assureur la faculté de résilier le contrat après sinistre, la résiliation ne peut prendre effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification à l'assuré. L'assureur qui, passé le délai d'un mois après qu'il a eu connaissance du sinistre, a accepté le paiement d'une prime ou cotisation ou d'une fraction de prime ou cotisation correspondant à une période d'assurance ayant débuté

postérieurement au sinistre ne peut plus se prévaloir de ce sinistre pour résilier le contrat.

Dans le cas prévu au premier alinéa ci-dessus, les polices doivent reconnaître à l'assuré le droit, dans le délai d'un mois de la notification de la résiliation de la police sinistrée, de résilier les autres contrats d'assurance qu'il peut avoir souscrits à l'assureur, la résiliation prenant effet un mois à dater de la notification à l'assureur. La faculté de résiliation ouverte à l'assureur et à l'assuré, par application des deux précédents alinéas, comporte restitution par l'assureur des portions de primes ou cotisations afférentes à la période pour laquelle les risques ne sont plus garantis.