

NOTICE d'INFORMATION des GARANTIES
SFR « ESSENTIEL PLUS », « CONFORT PLUS », « SERENITE PLUS
INTERNATIONAL »

Conditions générales valant Notice d'Information du contrat d'assurance à adhésions facultatives n°2.500.121 :

Souscrit par SFR , société anonyme au capital de 3.432.265.598,40 euros, dont le siège social est situé 1 Square Bela Bartok, 75015 Paris, RCS Paris343 059 564, en qualité de Souscripteur

Par l'intermédiaire de SPB, SA à directoire et conseil de surveillance, Société de courtage d'assurances au capital de 1.000.000 Euros, ayant son siège social sis 71 Quai Colbert, 76600 Le Havre, immatriculée au RCS Le Havre sous le numéro 305 109 779 et à l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 -www.orias.fr- en qualité de Courtier intermédiaire,

Auprès de AIG EUROPE SA compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, <http://www.aig.lu/>. AIG Europe SA est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>. Succursale pour la France Tour CB21 - 16 place de l'Iris 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463 - Téléphone : +33 1.49.02.42.22 - Facsimile : +33 1.49.02.44.04

AIG Europe SA est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>. Le rapport annuel sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe SA est disponible sur le site <http://www.aig.lu/>. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe SA est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. <https://acpr.banque-france.fr/>.

Présenté par votre point de vente SFR, immatriculé sous le numéro ORIAS - www.orias.fr- mentionné dans le Bulletin d'adhésion disponible dans votre point de vente SFR, en qualité d'intermédiaire d'assurance, mandataire de SPB.

1- MODALITES D'ADHESION

Les Assurances « Essentiel Plus » « Confort Plus » et « Sérénité Plus International » sont accessibles aux clients SFR titulaires d'un abonnement SFR -en cours de validité-, ou titulaire d'une offre SFR sans abonnement -en cours de validité-, et propriétaires d'un téléphone mobile de norme GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, UMA ou Wifi – à l'exception des téléphones satellite – ou d'un Modem USB, ou d'une clé Internet SFR 3 G+, achetés neufs en France dans un point de vente agréé par SFR, moins de 30 jours avant la date d'effet de l'adhésion à l'assurance.

Les Assurances « Confort Plus » et « Sérénité Plus International » sont accessibles également aux clients SFR titulaires d'un abonnement SFR -en cours de validité-, ou titulaire d'une offre SFR sans abonnement -en cours de validité-, et propriétaires d'un ordinateur portable intégrant une Carte USIM, acheté neuf en France dans un point de vente agréé par SFR, moins de 30 jours avant la date d'effet de l'adhésion à l'assurance.

L'Assurance « Sérénité Plus International » est accessible également aux clients SFR titulaires d'un abonnement SFR -en cours de validité-, ou titulaire d'une offre SFR sans abonnement -en cours de validité-, et propriétaires d'une tablette tactile intégrant une Carte USIM, achetée neuve en France dans un point de vente agréé par SFR, moins de 30 jours avant la date d'effet de l'adhésion à l'assurance.

L'adhésion est valide pour chaque téléphone mobile neuf, de norme GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, UMA ou Wifi – à l'exception des téléphones satellite – ou pour chaque clé Internet SFR 3 G+, ou pour chaque ordinateur portable intégrant une Carte USIM, ou pour chaque tablette tactile intégrant une Carte USIM, qui se substitueraient, pendant la période d'adhésion, au bien d'origine, objet de l'adhésion. – sous réserve du respect des dispositions de l'Article 10. Modification de l'adhésion-

Dans tous les cas, l'adhésion ne garantit qu'un seul téléphone mobile – de norme GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, UMA ou Wifi – à l'exception des téléphones satellite –, à la fois, ou qu'un seul modem USB, à la fois, ou qu'une seule clé Internet SFR 3 G+, à la fois, ou qu'un seul ordinateur portable intégrant une Carte USIM, ou qu'une seule tablette tactile intégrant une Carte USIM, à la fois.

Renonciation à l'adhésion

L'Adhérent a la faculté de renoncer à son adhésion par lettre recommandée avec avis de réception adressée à SPB Service SFR 76095 Le Havre Cedex, dans les 15 (quinze) jours à compter de la date d'effet de l'adhésion.

Dans ce cas, la cotisation d'assurance – effectivement payée – lui sera remboursée par SPB Service SFR au plus tard dans les 30 (trente) jours à compter de la date de renonciation – le cachet de la poste sur la lettre recommandée avec avis de réception faisant foi.

Si l'Assuré a bénéficié, dans le cadre du contrat d'assurance n° 2.500.121, d'une indemnisation liée à la prise en charge d'un Sinistre, l'Assuré ne pourra pas exercer son droit de renonciation.

2- DEFINITIONS

Accident :

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

Adhérent :

La personne physique majeure ou la personne morale, titulaire d'un abonnement SFR -en cours de validité-, ou titulaire d'une offre SFR sans abonnement -en cours de validité-, titulaire d'une adhésion à l'une des Assurances « Essentiel Plus » ou « Confort Plus » ou « Sérénité Plus International », en cours de validité, et propriétaire de l'Appareil garanti.

Assuré :

L'Adhérent ou l'utilisateur de l'Appareil garanti avec le consentement de l'Adhérent.

Appareil garanti :

Le téléphone mobile de norme GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, UMA ou Wifi – **à l'exception des téléphones satellite** – ou le Modem USB, ou la clé Internet SFR 3 G+, ou l'ordinateur portable intégrant une Carte USIM, ou la tablette tactile intégrant une Carte USIM, propriété de l'Adhérent, achetés neufs en France dans un point de vente agréé par SFR, moins de 30 jours avant la date d'effet de l'adhésion, et utilisés – avec la Carte SIM ou USIM SFR correspondant au contrat d'abonnement SFR de l'Adhérent en cours de validité, dont le numéro d'appel SFR est mentionné sur le Bulletin d'Adhésion –,

Ou

L'Appareil garanti succédant à l'Appareil garanti original – objet de l'adhésion- acquis par l'Assuré postérieurement à la date d'adhésion et pendant la période de validité de l'adhésion.

Ou

L'Appareil de remplacement fourni à l'Adhérent par SPB Service SFR dans le cas d'un Sinistre garanti au titre du contrat d'assurance n° 2.500.121,

Ou

L'Appareil de substitution fourni par SFR dans le cadre des garanties Constructeur ou Opérateur pendant la période de validité de l'adhésion, Et qui ont été utilisés – avec la Carte SIM ou USIM SFR correspondant au contrat d'abonnement SFR de l'Adhérent en cours de validité, dont le numéro d'appel SFR est mentionné sur le Bulletin d'Adhésion.

– **Sous réserve des conditions stipulées par l'Article 10.**

Appareil de remplacement :

Appareil neuf de modèle identique à l'Appareil garanti ou si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil équivalent possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de marque, de poids, de taille, de coloris, de revêtement, de graphisme, de décoration, ou de design).

Appareil de substitution

Appareil fourni par SFR dans le cadre des garanties Constructeur ou Opérateur.

Appareil garanti irréparable

L'Appareil garanti est défini comme « irréparable » dans les 2 cas suivants :

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

Carte SIM :

La carte délivrée au titre du contrat d'abonnement SFR de l'Adhérent et utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil garanti lorsque celui-ci est un téléphone mobile.

Carte USIM :

La carte délivrée au titre du contrat d'abonnement SFR de l'Adhérent et utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil garanti lorsque celui-ci est un téléphone mobile, un Modem USB ou une clé Internet SFR 3 G+ ou un ordinateur portable, intégrant une Carte USIM.

Domage matériel accidentel :

Toute détérioration ou toute destruction extérieurement visible, nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti et résultant d'un Accident, **sous réserve des exclusions des garanties.**

Négligence :

Le fait de laisser l'Appareil garanti à l'extérieur, sous l'influence des intempéries climatiques – y compris sous la pluie ou la neige ou le vent-.

Le fait de laisser l'Appareil garanti, sans surveillance directe et immédiate de l'Assuré, visible de l'extérieur d'un local, d'une habitation, d'un véhicule, d'un bateau, d'un aéronef, ou visible dans un endroit public et fréquenté.

Oxydation :

Toute oxydation nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti, **sous réserve des exclusions des garanties.**

Oxydation accidentelle :

Oxydation consécutive à un Dommage matériel accidentel garanti, **sous réserve des exclusions des garanties.**

Sinistre :

Événement susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties au sens des dispositions du contrat d'assurance n° 2.500.121.

Tiers : Toute personne autre que l'Assuré, autre que son conjoint ou son concubin, autre que ses ascendants ou descendants, autre que ses préposés lorsque l'Assuré est une personne morale, ainsi que toute personne non autorisée par l'Adhérent à utiliser l'Appareil garanti.

Usure :

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

Valeur de remplacement :

Valeur d'achat, toutes taxes comprises, – hors subvention SFR – de l'Appareil garanti à la date du Sinistre ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, la valeur la plus faible entre la valeur d'achat toutes taxes comprises – hors subvention SFR – de l'Appareil garanti à la date d'effet de l'adhésion d'une part, et la valeur d'achat toutes taxes comprises – hors subvention SFR – à la date du Sinistre d'un Appareil de remplacement, d'autre part.

Pour les ordinateurs portables et les tablettes tactiles intégrant une Carte USIM la Valeur de remplacement ne pourra pas dépasser 990 € TTC (neuf cent quatre-vingt dix euros toutes taxes comprises) par Sinistre.

Vol par effraction :

Forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture extérieure, d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule, d'un bateau ou d'un aéronef, commis par un Tiers, **sous réserve des exclusions des garanties.**

Vol par agression :

Toute menace ou violence physique exercées par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré de l'Appareil garanti, **sous réserve des exclusions des garanties.**

Vol à la tire :

Acte frauduleux, commis par un Tiers, consistant à subtiliser l'Appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale, de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'Assuré au moment du vol, **sous réserve des exclusions des garanties.**

Vol par introduction clandestine : Acte frauduleux, commis par un Tiers, consistant à s'introduire, à l'insu de l'Assuré, dans un local clos et couvert occupé par l'Assuré, **sous réserve des exclusions des garanties.**

Vol à la sauvette : Acte frauduleux, commis par un Tiers, consistant à soustraire l'Appareil garanti sans violence physique ou morale et à l'insu de l'Assuré, **sous réserve des exclusions des garanties.**

3- OBJET DES GARANTIES

3.1 - ASSURANCE « ESSENTIEL PLUS »

Cette assurance concerne tout Appareil garanti, à l'exception de l'ordinateur portable intégrant une Carte USIM et à l'exception de la tablette tactile intégrant une Carte USIM.

En cas de Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire :

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

Dans la limite de la Valeur de remplacement qui ne pourra cependant pas dépasser 150 € TTC (cent cinquante euros toutes taxes comprises) par Sinistre et par période annuelle d'adhésion.

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou de la Carte USIM suite à un Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire:

- La garantie couvre le remboursement du prix des communications ou des connexions effectuées frauduleusement par un Tiers durant la période précédant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM ou de la Carte USIM auprès de SFR, et pour les communications ou connexions frauduleuses effectuées dans les 24 (vingt-quatre) heures suivant la date du Sinistre, ainsi que les frais afférents à la production de la facture détaillée justifiant les communications ou les connexions frauduleuses, en cas de Sinistre indemnisé.

Mise en opposition et frais de remplacement de la Carte SIM ou de la Carte USIM en cas de Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire:

- Sur simple appel téléphonique à SFR, l'Adhérent pourra demander la mise en opposition de sa Carte SIM ou de sa Carte USIM. La garantie couvre le remboursement à l'Adhérent, sur justificatif, des frais facturés par SFR pour la mise à disposition et/ou la livraison d'une nouvelle Carte SIM ou d'une nouvelle Carte USIM, dans la limite de 25 (vingt-cinq) euros TTC et d'1 (un) Sinistre par période annuelle d'adhésion.

En cas de Dommage matériel accidentel :

Si l'Appareil garanti endommagé est un appareil mobile

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

Dans la limite de la Valeur de remplacement qui ne pourra cependant pas dépasser 150 € TTC (cent cinquante euros toutes taxes comprises) par Sinistre et par période annuelle d'adhésion.

Si l'Appareil garanti endommagé est un Modem USB ou une clé Internet SFR 3 G+,

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

Dans la limite de la Valeur de remplacement qui ne pourra cependant pas dépasser 150 € TTC (cent cinquante euros toutes taxes comprises) par Sinistre et par période annuelle d'adhésion.

3.2 – ASSURANCE « CONFORT PLUS »

Cette Assurance concerne tout Appareil garanti – à l'exception de la tablette tactile intégrant une Carte USIM -

En cas de Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire :

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

Dans la limite de la Valeur de remplacement par Sinistre et par période annuelle d'adhésion.

Limite de garantie par Période annuelle d'adhésion : Un seul remplacement.

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou de la Carte USIM suite à un Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire :

- La garantie couvre le remboursement du prix des communications ou des connexions effectuées frauduleusement par un Tiers durant la période précédant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM ou de la Carte USIM auprès de SFR, et pour les communications ou connexions frauduleuses effectuées dans les 24 (vingt-quatre) heures suivant la date du Sinistre, ainsi que les frais afférents à la production de la facture détaillée justifiant les communications ou les connexions frauduleuses, en cas de Sinistre indemnisé.

Mise en opposition et frais de remplacement de la Carte SIM ou de la Carte USIM en cas de Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire :

- Sur simple appel téléphonique à SFR, l'Adhérent pourra demander la mise en opposition de sa Carte SIM ou de sa Carte USIM. La garantie couvre le remboursement à l'Adhérent, sur justificatif, des frais facturés par SFR pour la mise à disposition et/ou la livraison d'une nouvelle Carte SIM ou d'une nouvelle Carte USIM, dans la limite de 25 (vingt-cinq) euros TTC et d'1 (un) Sinistre par période annuelle d'adhésion.

En cas de Dommage matériel accidentel ou d'Oxydation accidentelle :

Si l'Appareil garanti endommagé ou oxydé est un appareil mobile

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

Dans la limite de la Valeur de remplacement par Sinistre.

Si l'Appareil garanti endommagé ou oxydé est un Modem USB ou une clé Internet SFR 3 G+,

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

Dans la limite de la Valeur de remplacement par Sinistre.

Pour les ordinateurs portables intégrant une Carte USIM la Valeur de remplacement ne pourra pas dépasser 990 € TTC (neuf cent quatre –vingt dix euros toutes taxes comprises) par Sinistre.

3.3 ASSURANCE « SERENITE PLUS INTERNATIONAL »

Cette Assurance concerne tout Appareil garanti –sans exception –.

En cas de Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire, Vol par introduction clandestine, Vol à la sauvette :

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

Dans la limite de la Valeur de remplacement par Sinistre et par période annuelle d'adhésion.

Limite de garantie par Période annuelle d'adhésion : Un seul remplacement.

En cas de Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire, Vol par introduction clandestine, Vol à la sauvette, survenus à l'étranger :

▪ L'Assuré bénéficiera en complément des autres garanties mentionnées dans le présent Article 3.3 d'un pack pré-payé VODAFONE dont la valeur ne pourra cependant pas dépasser 150 (cent cinquante) euros TTC par Sinistre et par période annuelle d'adhésion.

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou de la Carte USIM suite à un Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire, Vol par introduction clandestine, Vol à la sauvette :

▪ La garantie couvre le remboursement du prix des communications ou des connexions effectuées frauduleusement par un Tiers durant la période précédant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM ou de la Carte USIM auprès de SFR, et pour les communications ou connexions frauduleuses effectuées dans les 24 (vingt-quatre) heures suivant la date du Sinistre, ainsi que les frais afférents à la production de la facture détaillée justifiant les communications ou les connexions frauduleuses, en cas de Sinistre indemnisé.

Mise en opposition et frais de remplacement de la Carte SIM ou de la Carte USIM en cas de Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire, Vol par introduction clandestine, Vol à la sauvette :

▪ Sur simple appel téléphonique à SFR, l'Adhérent pourra demander la mise en opposition de sa Carte SIM ou de sa Carte USIM. La garantie couvre le remboursement à l'Adhérent, sur justificatif, des frais facturés par SFR pour la mise à disposition et/ou la livraison d'une nouvelle Carte SIM ou d'une nouvelle Carte USIM, dans la limite de 25 (vingt-cinq) euros TTC et d'1(un) Sinistre par période annuelle d'adhésion.

En cas de Dommage matériel accidentel ou d'Oxydation :

Si l'Appareil garanti endommagé ou oxydé est un appareil mobile

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

Dans la limite de la Valeur de remplacement par Sinistre.

Si l'Appareil garanti endommagé ou oxydé est un Modem USB ou une clé Internet SFR 3 G+ ,

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

Dans la limite de la Valeur de remplacement par Sinistre.

Pour les ordinateurs portables et les tablettes tactiles intégrant une Carte USIM la Valeur de remplacement ne pourra pas dépasser 990 € TTC (neuf cent quatre –vingt dix euros toutes taxes comprises) par Sinistre.

3.4 – CONTROLE I.M.E.I

L'Adhérent donne son accord exprès à SPB Service SFR pour demander à SFR un contrôle de cohérence entre le numéro I.M.E.I de l'Appareil garanti et la Carte SIM ou USIM garanties et utilisés pendant la période d'adhésion, dans les 30 (trente) jours précédant et/ou incluant la date de survenance du Sinistre -au moins un appel ou une donnée (texte ou image)-, ainsi que pour l'Appareil garanti d'origine dans les 5 (cinq) jours suivant la date d'effet de l'adhésion -au moins un appel ou une donnée (texte ou image)-.

4 - TERRITORIALITÉ

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

5- EXCLUSIONS DES GARANTIES

5.1 Exclusions spécifiques à l'Assurance «ESSENTIEL PLUS »

- L'Oxydation.
- Le vol autre que : le Vol par effraction, le Vol par agression, le Vol à la tire.
- Le vol par effraction d'un placard, tiroir, coffre, caravane ou d'un local immobilier fermé avec un cadenas.
- L'ordinateur portable intégrant une Carte USIM
- La tablette tactile intégrant une Carte USIM.

5.2 Exclusions spécifiques à l'Assurance « CONFORT PLUS »

- L'Oxydation non accidentelle.
- Le vol autre que : le Vol par effraction, le Vol par agression, le Vol à la tire.
- Le vol par effraction d'un placard, tiroir, coffre, caravane ou d'un local immobilier fermé avec un cadenas.
- La tablette tactile intégrant une Carte USIM.

5.3 Exclusions spécifiques à l'Assurance « SERENITE PLUS INTERNATIONAL »

- Le vol autre que : le Vol par agression, le Vol par effraction, le Vol à la tire, le Vol par introduction clandestine, le Vol à la sauvette.
- Le dommage autre que le Dommage matériel accidentel.

5.4 Exclusions communes aux Assurances « ESSENTIEL PLUS », « CONFORT PLUS », « SERENITE PLUS INTERNATIONAL »

- Sont 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, tout Assuré membre d'organisation terroriste, trafiquant de stupéfiants, impliqué en tant que

fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.

- Les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités.
 - Les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.
 - Le vol commis par toute personne physique ou morale n'ayant pas la qualité de Tiers ou commis avec la complicité de ladite personne.
 - La faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, de ses ascendants, de ses descendants, ou de toute personne autre qu'un Tiers.
 - Les dommages résultant d'un phénomène de catastrophe naturelle (sauf état de "catastrophe naturelle" constaté par Arrêté interministériel).
 - Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers, ou de logiciels pendant ou suite à un Sinistre.
 - Les préjudices ou pertes financières –autres que celle de l'Appareil garanti proprement dit - subis par l'Assuré, et consécutifs à un Sinistre.
 - La perte, y compris la perte par suite d'un événement de force majeure.
 - La disparition inexplicite.
 - Le vol de l'Appareil garanti situé dans un tiroir, vestiaire, armoire même fermés à clé.
 - Le Sinistre provoqué par la Négligence de l'Assuré.
 - Le vol de l'Appareil garanti commis par introduction clandestine dans un local professionnel.
 - Le vol des accessoires connexes à l'Appareil garanti et des consommables, liés au fonctionnement de l'Appareil garanti.

5.5 Exclusions spécifiques au transport de l'Appareil garanti :

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

5.6 Exclusions spécifiques aux garanties « Dommage matériel accidentel » et « Oxydation » :

- Les dommages, pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine interne à l'Appareil garanti, ou liés à l'Usure, quelle qu'en soit la cause, des composants.
- Les dommages résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'Appareil garanti.

- Les dommages résultant des effets du courant électrique, qu'il s'agisse d'échauffement, court-circuit, chute de tension, induction, défaillance d'isolement, ou de l'influence de l'électricité atmosphérique.
- Les dommages liés à la sécheresse, à la présence de poussières, ou à un excès de température.
- Les dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que rayures, les écaillures, les égratignures.
- Les dommages liés à l'utilisation de périphériques, Consommables ou accessoires non-conformes ou inadaptés à l'Appareil garanti.
- Les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation, de branchement, d'installation, de montage et d'entretien figurant dans la notice du constructeur de l'Appareil garanti.
- Les dommages relevant des exclusions spécifiques à la garantie constructeur de l'Appareil garanti mentionnées dans la notice d'utilisation de l'Appareil garanti.
- Les dommages résultant d'une modification non autorisée de programme, de paramétrage de données, ou du défaut d'un logiciel.
- Les dommages survenant lorsque l'Appareil garanti est confié à un installateur, ou à un réparateur non agréés par SPB Service SFR.
- Les dommages pour lesquels l'Assuré ne peut fournir l'Appareil garanti endommagé ou oxydé.
- Les dommages aux consommables et à la connectique liés au fonctionnement de l'Appareil garanti.
- Les frais de mise en service, d'installation de l'Appareil garanti, de l'Appareil de remplacement, et de l'Appareil de substitution.
- Les frais de devis ou de réparation engagés par l'Assuré sans accord préalable de SPB Service SFR.
- Les réglages accessibles à l'Assuré sans démontage de l'Appareil garanti.
- Les dommages relatifs aux Appareils garantis dont le numéro de série est illisible.
- L'Oxydation relevant des exclusions spécifiques à la garantie constructeur de l'Appareil garanti mentionnées dans la notice d'utilisation de l'Appareil garanti.
- Les dommages et Oxydations imputables à la Négligence de l'Assuré.

6- EN CAS DE SINISTRE

D'une manière générale, l'Assuré devra déclarer le Sinistre **au plus tard dans les 5 jours**, suivant la date de la connaissance de celui-ci, à **SPB Service SFR**, par téléphone, ou par courrier, par fax ou par e-mail – mentionnés à l'**Article 13.1 « Correspondance/Accueil téléphonique »**.-

Ce délai de déclaration est ramené à 2 (deux) jours en cas de Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire, Vol par introduction clandestine, Vol à la sauvette :

L'Assuré devra:

▪ **En cas de Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire, Vol par introduction clandestine, Vol à la sauvette :**

- Téléphoner à SFR qui mettra en opposition la Carte SIM ou la Carte USIM concernée,
- En cas de vol, faire au plus tôt, dès la connaissance du Sinistre, un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes dans lequel doivent être mentionnés le vol de l'Appareil garanti, les circonstances du vol, ainsi que les références de l'Appareil garanti (marque, modèle, numéro de série/ IMEI),
- Déclarer le Sinistre à **SPB Service SFR (0970 808 873) (*)**

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

- Téléphoner à SFR qui mettra en opposition la Carte SIM ou la Carte USIM concernée,
- Déclarer le Sinistre à **SPB Service SFR (0970 808 873) (*)**

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

- S'abstenir de procéder lui-même à toutes réparations.
- S'abstenir de mandater pour réparation un service après-vente de son choix.
- Déclarer le Sinistre à **SPB Service SFR (0970 808 873) (*)**
- Se conformer aux instructions de SPB Service SFR pour l'Appareil garanti endommagé.

DOCUMENTS et INFORMATIONS à TRANSMETTRE à SPB Service SFR :

L'Assuré devra, par ailleurs, fournir à SPB Service SFR 76095 LE HAVRE CEDEX - les pièces justificatives suivantes :

▪ **Dans tous les cas :**

- La déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre.
- La facture d'abonnement SFR correspondant au mois de survenance du Sinistre (Dans le cas du titulaire d'un abonnement SFR -en cours de validité-).
- Tout justificatif (relevé de compte, facturette, ticket de caisse) attestant le paiement de la recharge utilisée pendant le mois de survenance du Sinistre (Dans le cas du titulaire d'une offre SFR sans abonnement -en cours de validité-).
- L'autorisation donnée par l'Assuré à SPB (*)—pour le compte de l'Assureur- de demander à SFR un contrôle de cohérence entre le n° IMEI de l'Appareil garanti et la Carte SIM ou USIM utilisés dans les 30 (trente) jours précédant et/ou incluant la date de survenance du Sinistre, ainsi que, pour l'Appareil garanti d'origine, dans les 5 (cinq) jours suivant la date d'effet de l'adhésion .

(*) : Seulement dans le cas du Bulletin d'Adhésion -mentionnant ladite autorisation- qui n'a pas été communiqué à SPB Service SFR.

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

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

▪ **En cas de remplacement de la Carte SIM ou de la Carte USIM :**

- La facture de remplacement de la Carte SIM ou de la Carte USIM pour la même ligne téléphonique.
- Le récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des autorités compétentes.
- **En cas de Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire, Vol par introduction clandestine, Vol à la sauvette :**
- La facture originale d'achat de l'Appareil garanti, objet du vol. (Dans le cas du titulaire d'une offre SFR sans abonnement -en cours de validité-).
- Le récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des autorités compétentes.
- **En cas de Vol par agression – spécifiquement- :**
- La copie du certificat médical ou le témoignage écrit d'un Tiers.
- **En cas de Vol par effraction – spécifiquement- :**
- La (les) facture(s) ou le (les) devis correspondant à la remise en état du (des) dispositifs de fermeture, des serrures, ou des vitres, suite à Effraction.
- L'attestation de non prise en charge du vol de l'Appareil garanti par l'Assureur multi-risques habitation, ou tout autre contrat d'assurance couvrant l'Appareil garanti.
- La copie des papiers du véhicule, du bateau, de l'aéronef, concernés par l'Effraction.
- **En cas de Dommage matériel accidentel ou en cas d'Oxydation accidentelle ou d'oxydation:**
- La facture originale d'achat de l'Appareil garanti objet du Dommage matériel accidentel ou de l'Oxydation accidentelle. (Dans le cas du titulaire d'une offre SFR sans abonnement -en cours de validité-).
- L'Appareil garanti endommagé ou oxydé – **sauf cas de force majeure ne le permettant pas.**
- **En cas de Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire, Vol par introduction clandestine, Vol à la sauvette, survenus à l'étranger :**
- La facture d'achat du pack pré-payé VODAFONE acheté dans un point de vente VODAFONE.

Et plus généralement, toute pièce réclamée par SBP lors que cette dernière est objectivement et strictement nécessaire afin de démontrer que les conditions de la garantie sont réunies.

Lorsque le sinistre n'est pas déclaré dans les délais prévus, sauf cas fortuit ou force majeure, l'Assuré ne pourra pas bénéficier de son droit à indemnité, si ce retard a causé un préjudice à l'Assureur (article L 113-2 du Code des assurances).

Si, de mauvaise foi, l'Assuré fait de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences du sinistre, il pourra être entièrement déchu de tout droit à garantie pour ce sinistre.

7-MODALITES D'INDEMNISATION

Après instruction et acceptation du Sinistre garanti :

- En cas de Dommage matériel accidentel ou d'Oxydation accidentelle, l'Appareil garanti endommagé sera réparé ou remplacé par un Appareil de remplacement, **dans les limites et conditions définies par la présente Notice d'Information.**
- En cas de Vol par agression, Vol par effraction, Vol à la tire, Vol par introduction clandestine, Vol à la sauvette, l'Appareil garanti volé sera remplacé par un Appareil

de remplacement, **dans les limites et conditions définies par la présente Notice d'Information.**

▪ En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou de la Carte USIM, l'Assuré percevra le montant des communications ou des connexions frauduleuses **dans les limites et conditions définies par la présente Notice d'Information.**

Propriété de l'assureur

L'Appareil assuré dont le Sinistre est pris en charge par l'Assureur deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur en cas de remplacement de l'Appareil assuré par un Appareil de remplacement ou en cas d'indemnisation financière, **l'Assuré ne peut en aucun cas refuser le remplacement ou l'indemnisation financière et récupérer l'Appareil assuré.**

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

Date d'effet de l'adhésion

Sous réserve du paiement effectif de la cotisation, l'adhésion prend effet le jour où le Bulletin d'Adhésion est complété et signé par l'Adhérent sur le lieu du point de vente agréé SFR, et ce au plus tard dans les 30 jours à compter de la date d'achat de l'Appareil garanti.

Durée de l'adhésion

L'adhésion est souscrite pour une durée de 1 (un) an à compter de sa date d'effet. L'adhésion est ensuite reconduite, à chaque date anniversaire par tacite reconduction pour des périodes successives d' 1(un) an, sauf cas de résiliation stipulés dans l'Article 11.

9 - DATE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

▪ La date d'effet des garanties et la durée des garanties sont identiques à celle de l'adhésion telles que stipulées dans l'Article 8.

▪ En cas de changement ultérieur de l'Appareil garanti à l'initiative de l'Adhérent, en cas d'échange de l'Appareil garanti par SPB Service SFR dans le cadre du contrat d'assurance n° 2.500.121 ou par SFR dans le cadre des garanties Constructeur ou Opérateur, le nouvel Appareil garanti acquis, ou l'Appareil de remplacement, ou l'Appareil de substitution sont garantis dans les mêmes conditions que l'Appareil garanti mentionné initialement sur le Bulletin d'Adhésion **et ce, pour la durée de validité de l'adhésion restant à courir pour l'Appareil garanti à l'origine, et sous réserve du respect des conditions de l'Article 10. « Modification de l'adhésion ».**

10- MODIFICATION DE L'ADHESION

Changement d'appareil :

Sous peine de déchéance du droit à garantie, pendant la période de validité de l'adhésion, en cas de changement ultérieur de l'Appareil garanti à l'initiative de l'Adhérent, en cas d'échange de l'Appareil garanti par SPB Service SFR dans le cadre du contrat d'assurance n° 2.500.121 ou par SFR dans le cadre des garanties Constructeur ou Opérateur, l'Adhérent doit communiquer, sur le site

<http://sfr.spb.eu> ou par courrier à SPB Service SFR 76095 Le Havre Cedex, – **si et seulement si SPB Service SFR ne les détient pas déjà**- les références du nouvel Appareil garanti acquis ou de l'Appareil de remplacement ou de l'Appareil de substitution (marque, modèle, n° de série/IMEI), ainsi que la copie de la facture d'achat ou du bon de livraison ou de la carte de garantie constructeur. Cette déclaration sur le site <http://sfr.spb.eu> ou par courrier à SPB Service SFR 76095 Le Havre Cedex doit être communiquée dans les 30 jours suivant la date d'acquisition du nouvel Appareil garanti acquis ou de l'Appareil de remplacement, ou de l'Appareil de substitution, la modification prenant effet à la date de réception de la communication sur le site <http://sfr.spb.eu> ou par SPB Service SFR.

11- RESILIATION et CESSATION DE L'ADHESION

Résiliation par l'Adhérent :

L'Adhérent a la faculté de résilier son adhésion à tout moment à compter du 13ème mois suivant la date d'adhésion soit par téléphone en appelant SPB Service SFR au 0970808873, soit en adressant, avec un préavis d'1 (un) mois, une lettre simple à SPB Service SFR 76095 Le Havre Cedex.

La résiliation prenant effet un mois après réception de la notification de l'Adhérent par SPB

Résiliation par l'Assureur :

L'adhésion prend fin en cas de non-paiement de la cotisation d'assurance (Article L.113-3 du Code des Assurances).

L'adhésion prend fin en cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil garanti n'entraînant pas la mise en jeu des garanties (Article L.121-9 du Code des Assurances).

L'adhésion prend fin si l'Assureur exerce sa faculté de résilier l'adhésion au contrat d'assurance n° 2.500.121. après Sinistre. (Article R.113-10).

L'adhésion prend fin dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances.

L'adhésion prend fin en cas de résiliation par l'Adhérent de son abonnement SFR (Dans le cas du titulaire d'un abonnement SFR). La résiliation prendra effet à la date de la résiliation de l'abonnement SFR. **Dans ce cas, l'Adhérent doit informer SPB Service SFR 76095 Le Havre Cedex de la résiliation de son abonnement SFR.**

12- COTISATIONS

12.1 MONTANT DES COTISATIONS

Les cotisations d'assurance annuelles TTC des Assurances « ESSENTIEL PLUS », « CONFORT PLUS » et « SERENITE PLUS INTERNATIONAL » sont définies dans le Bulletin d'Adhésion.

12.2 MODALITES DE PAIEMENT DES COTISATIONS

Les cotisations d'assurance annuelles sont payables -par l'Adhérent soit par prélèvement par SPB sur le compte bancaire ou postal désigné à cet effet par l'Adhérent -annuellement en 1 (une) seule fois, ou mensuellement, en 12 (douze) fois-, soit par chèque -annuellement en une seule fois-. Le premier prélèvement intervient immédiatement après la souscription de l'adhésion.

13- DISPOSITIONS DIVERSES

13.1 CORRESPONDANCE / ACCUEIL TELEPHONIQUE

Toute demande de renseignements, précisions complémentaires, déclarations de sinistres doivent être exclusivement adressées à :

SPB - SERVICE SFR - 76095 LE HAVRE CEDEX

Tél. : 0970 808 873 (*) (depuis l'étranger : 33.2.32.74.99.43)

Fax : 0820.901.560

Adresse mail : sfr.assurances@spb.fr.

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au samedi, de 7h à 22h (**).

(*) Numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur.

(**) Hors jours légalement chômés et/ ou fériés et sauf interdictions légales ou réglementaires.

13.2-AUTRES DISPOSITIONS DIVERSES

▪ Droit et langue applicables :

Toute adhésion au contrat d'assurance n° 2.500.121 ainsi que les relations précontractuelles sont régies par le droit français. La langue française s'applique.

▪ Pluralité d'assurances

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

▪ Prescription

Conformément aux dispositions prévues par les articles L114-1 et suivants du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse 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 est interrompue :
- par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription, à savoir :
 - 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'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré 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'Assuré 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 ;
- ainsi que dans les cas suivants prévus par l'article L114-2 du Code des assurances :

- toute désignation d'expert à la suite d'un Sinistre ;
- tout envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par :
- l'Assureur au Souscripteur pour non-paiement de la prime d'assurance;
- l'Assuré à l'Assureur pour règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, et conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

▪ Réclamations – Médiation

- Pour toute difficulté relative aux conditions d'application de l'adhésion au présent contrat, l'Assuré doit s'adresser par écrit à :

SPB –Service SFR Département Satisfaction Clientèle 76095 Le Havre Cedex.

- ***Si la réponse donnée ne le satisfait pas, l'Assuré peut écrire à **AIG Europe SA -Succursale pour la France- Service clients- Tour CB 21-16 place de l'Iris 92040 Paris La Défense Cedex.*****
- Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Assuré peut, sans préjudice des autres voies d'actions légales, solliciter l'avis du Médiateur de l'assurance par écrit à l'adresse suivante :

La Médiation de l'assurance TSA 5011075441 Paris Cedex 09 ou directement sur le site internet du Médiateur à l'adresse suivante <http://www.mediation-assurance.org>.

▪ Subrogation

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

Protection des données à caractère personnel

En qualité de responsable de traitement au titre du Règlement Européen 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel, l'Assureur s'engage à protéger les données à caractère personnel de ses clients, assurés et partenaires conformément audit règlement. Les données à caractère personnel recueillies par l'Assureur sont collectées aux fins de permettre (de manière automatisée ou non) la souscription ainsi que la gestion des contrats d'assurance et des sinistres.

L'Assureur peut également utiliser les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de la prévention de la criminalité (en particulier en matière de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent). L'Assureur peut communiquer les données à caractère personnel aux sociétés de son groupe, à des prestataires de services ainsi qu'à d'autres tiers à ces mêmes fins. Les données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger, y compris vers des pays qui ne font pas partie de l'Espace économique européen. Ces transferts sont encadrés par des garanties appropriées, notamment contractuelles, conformément à la réglementation européenne applicable. Les personnes concernées disposent de certains droits relatifs à leurs données à caractère personnel et en particulier des droits d'accès, de rectification, de limitation à l'utilisation, d'opposition, d'effacement ou de portabilité. Des informations complémentaires sur l'utilisation des données à caractère personnel par l'Assureur et sur les droits des personnes concernées sont disponibles sur <http://www.aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles>.

Toute personne concernée peut exercer ses droits en écrivant à : AIG Service Conformité, Tour CB21 - 16 Place de l'Iris - 92040 Paris La Défense Cedex ou par e-mail à donneespersonnelles.fr@aig.com. Un exemplaire de la Politique de protection des données à caractère personnel de l'Assureur peut être obtenu en écrivant comme indiqué ci-dessus. Toute personne concernée peut également s'opposer, par simple lettre envoyée comme indiqué ci-dessus, à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées à des fins de prospection commerciale.