

En vigueur au 1er avril 2023

Assurance Mobile Orange

Être assuré, c'est être rassuré



Kit mains libres recommandé.



Assurance Mobile

Comment éviter les mauvaises surprises en cas de vol, dommage ou perte accidentel de votre mobile ? **Assurez-vous avec l'Assurance Mobile Orange** l'assurance qui assure le mobile utilisé sur la ligne⁽¹⁾

vos garanties⁽²⁾	Assurance Mobile Orange option à 3€/mois	Assurance Mobile Orange option à 6€/mois
1 dommage matériel accidentel	mobile réparé ou remplacé plafond de 150€ TTC	mobile réparé ou remplacé plafond de 400€ TTC
2 vol avec agression ou effraction	mobile remplacé plafond de 150€ TTC	mobile remplacé plafond de 400€ TTC
3 vol à la tire	non	mobile remplacé plafond de 400€ TTC
4 vol par introduction clandestine	non	mobile remplacé plafond de 400€ TTC
5 vol à la sauvette	non	mobile remplacé plafond de 400€ TTC
6 perte accidentelle	non	mobile remplacé plafond de 400€ TTC
remboursement des communications frauduleuses en cas de vol dans la limite des 48 heures après le vol	jusqu'à 500€ TTC	sans plafond
nombre de sinistres maximum par année civile	1	3
franchise	aucune	aucune

(1) Mobile utilisé sur la ligne : dernier mobile acquis neuf utilisé sur la ligne.

(2) Selon les conditions, limites et exclusions mentionnées dans la notice d'information ci-jointe.

Orange

Assurance Mobile Orange option à 9€/mois

mobile réparé ou remplacé
mobile remplacé
mobile remplacé
mobile remplacé
mobile remplacé
mobile remplacé
sans plafond
3
aucune

- 1 Dommages matériels accidentels :**
toute destruction, détérioration, totale ou partielle, extérieurement visibles, nuisant au bon fonctionnement de l'appareil garanti, et résultant d'un accident
- 2 Vol avec agression ou effraction :**
tout vol de l'appareil garanti commis par un tiers avec agression ou avec effraction
- 3 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
- 4 Vol par introduction clandestine :**
acte frauduleux, commis par un tiers, consistant à s'introduire, sans effraction, à l'insu de l'assuré, dans un local immobilier clos et couvert, une habitation, un véhicule terrestre à moteur, un bateau ou un aéronef, occupé par l'assuré
- 5 Vol à la sauvette :**
acte frauduleux, commis par un tiers, consistant à subtiliser l'appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale, en présence de l'assuré, lorsque l'appareil garanti est posé dans un rayon maximum d'(un) mètre à distance de l'assuré
- 6 Perte accidentelle :**
perte provoquée par un événement ne relevant pas de l'oubli ou de la négligence de l'assuré, mais d'un accident empêchant la récupération physique de l'appareil garanti.

Votre mobile a disparu ?

Qu'il ait été volé ou perdu, voici les démarches à suivre immédiatement :

- 1 suspension de votre ligne auprès du Service Clients Orange
- 2 en cas de vol, portez plainte au commissariat le plus proche. N'oubliez pas de communiquer le numéro de série de votre mobile à 15 chiffres (appelé IMEI, composez le *#06# sur votre mobile pour le faire apparaître)

Information et conseil fournis préalablement à l'adhésion
au contrat d'assurance
« **Assurance Mobile Orange** »
(Article L521-4 du Code des assurances)

Vous êtes un client Orange titulaire d'une offre Orange Mobile souscrite en Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Saint-Martin et Saint-Barthélemy avec abonnement en cours de validité et propriétaire d'un téléphone mobile - à l'exception des téléphones satellite -.

Vous souhaitez bénéficier d'une garantie d'assurance destinée à couvrir votre appareil en cas de sinistre.

Une assurance dénommée « Assurance Mobile Orange » vous est dès lors proposée, assortie des trois formules optionnelles suivantes :

option 3€

Garanties*: dommage matériel accidentel ; vol avec agression ou effraction ; utilisation frauduleuse de la carte SIM en cas de vol avec agression ou effraction ; mise en opposition et frais de remplacement de la carte SIM.

options 6€ et 9€

Garanties*: Dommage matériel accidentel ; vol avec agression ou effraction, vol à la tire, vol par introduction clandestine, vol à la sauvette, perte accidentelle, et utilisation frauduleuse de la carte SIM en cas de vol causes multiples, perte accidentelle et mise en opposition et frais de remplacement de la carte SIM.

Le contrat d'assurance « Assurance Mobile Orange » à adhésions facultatives n° 2.500.228 est souscrit par Orange Caraïbe S.A. au capital de 90 360 000 euros siège social 1 av. Nelson Mandela 94110 Arcueil – 379 984 891 RCS/Créteil, par l'intermédiaire de SPB, SAS de courtage d'assurances au capital de 1.000.000 euros - 305 109 779 RCS Le Havre - ORIAS n°07 002 642 - www.orias.fr, siège social : 71, quai Colbert 76600 Le Havre, auprès d'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 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>, prise au travers de sa succursale française située Tour CB21 - 16 place de l'Iris 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463.

Le contrat d'assurance « Assurance Mobile Orange » à adhésions facultatives n° 2.500.228 est présenté par Orange Caraïbe au titre de la dérogation prévue par l'article L.513-1 du Code des assurances.

SPB est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

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/>.

SPB et Orange Caraïbe vous proposent d'adhérer au contrat d'assurance placé auprès de la Compagnie d'assurance AIG Europe SA.

*** Les conditions, limites et exclusions des garanties sont précisées dans la notice d'information ci-jointe dont vous devez prendre connaissance.**

Notice d'information

Assurance Mobile Orange options 3€, 6€, 9€ pour les offres avec abonnement

Extraits des conditions générales du contrat d'assurance à adhésions facultatives n° 2.500.228 (**ci-après dénommé le « Contrat d'assurance »**) souscrit par Orange Caraïbe S.A. au capital de 90 360 000 euros siège social 1 av. Nelson Mandela 94110 Arcueil – 379 984 891 RCS/Créteil, par l'intermédiaire de SPB, SAS, de courtage d'assurances au capital de 1.000.000 euros - 305 109 779 RCS Le Havre – ORIAS n° 07 002 642, siège social : 71, quai Colbert 76600 Le Havre, auprès d'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 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>. Prise au travers de sa succursale française située Tour CB21 - 16 place de l'Iris 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463.

Le Contrat d'assurance est présenté par Orange Caraïbe au titre de la dérogation prévue par l'article L.513-1 du Code des assurances. SPB est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. - 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.

1 - MODALITÉS D'ADHÉSION

Les assurances « Assurance Mobile Orange option 3€ », « Assurance Mobile Orange option 6€ » et « Assurance Mobile Orange option 9€ » sont accessibles aux clients Orange titulaires d'une offre Orange Mobilité souscrite en Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Saint-Martin et Saint-Barthélemy avec abonnement en cours de validité, et propriétaires d'un téléphone mobile de norme GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, LTE ou 5G - **à l'exception des téléphones satellite** -. L'adhésion est valide pour chaque téléphone mobile, neuf, successif de norme GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, ou LTE - **à l'exception des téléphones satellite** - qui se substituerait, pendant la période d'adhésion, au téléphone mobile d'origine, objet de l'adhésion. Dans tous les cas, l'adhésion ne garantit qu'un seul téléphone mobile - de norme GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, ou LTE - **à l'exception des téléphones satellite** -, à la fois.

2 - DÉFINITIONS

• Accident :

Tout événement soudain, extérieur à l'Assuré et à l'Appareil garanti, et constituant la cause exclusive du Dommage matériel accidentel ou de la Perte accidentelle subis par l'Appareil garanti.

• Assuré :

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

• Adhérent :

La personne physique majeure ou la personne morale, client Orange Caraïbe, titulaire d'une offre Orange avec abonnement, en cours de validité, titulaire d'une adhésion à l'Assurance Mobile Orange en cours de validité et propriétaire de l'Appareil garanti.

• Appareil garanti :

- Le téléphone mobile de l'Adhérent, de norme GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, ou LTE - **à l'exception des téléphones satellite** -, acquis neuf en France, objet de l'adhésion, et qui ont été utilisés avec la Carte SIM Orange associée à l'offre Orange de l'Adhérent. ou - En cas de changement ultérieur dudit téléphone mobile, l'Appareil garanti sera le dernier téléphone mobile de norme GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, ou LTE - **à l'exception des téléphones satellite** -, acquis neuf en France, par l'Adhérent, pendant la période d'adhésion, ou l'Appareil de remplacement fourni à l'Adhérent par l'assureur, et qui ont été utilisés avec la Carte SIM Orange correspondant à l'offre Orange de l'Adhérent.

• Appareil reconditionné :

Appareil remis au même niveau de caractéristiques techniques et d'équipement - logiciels, notice d'utilisation et connectique- que celui de l'appareil neuf d'origine constructeur, à l'exception de l'emballage et des défauts esthétiques - tels que rayures, égratignures, écaillures, et tels que défauts de coloris, revêtement, graphisme, design -.

• Appareil de remplacement :

Appareil reconditionné de modèle identique à l'Appareil garanti, Ou en cas d'indisponibilité dudit Appareil reconditionné :

Un appareil neuf de modèle identique à l'Appareil garanti,

Ou en cas d'indisponibilité dudit appareil neuf :

Un Appareil reconditionné de modèle équivalent à l'Appareil garanti, possédant les mêmes caractéristiques techniques principales (**à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, de taille, de revêtement, de graphisme, de décoration, ou de design**), Ou en cas d'indisponibilité dudit Appareil reconditionné : Un appareil neuf de modèle équivalent à l'Appareil garanti, possédant les mêmes caractéristiques techniques principales (**à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, de taille, de revêtement, de graphisme, de décoration, ou de design**). La valeur de l'Appareil de remplacement ne pourra toutefois pas dépasser la valeur d'achat toutes taxes comprises - hors subvention opérateur - de l'Appareil garanti à sa date d'achat.

• Carte SIM :

La carte délivrée au titre de l'offre Orange de l'Adhérent et utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil garanti lorsque celui-ci est un téléphone mobile.

• **Date anniversaire d'adhésion :**

Date de renouvellement annuel de l'adhésion, soit le jour suivant la date d'échéance annuelle de l'adhésion.

• **Dommage matériel accidentel :**

Toute destruction, détérioration, totale ou partielle, extérieurement visibles, 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 un endroit où il n'est pas à l'abri de tout risque prévisible de chute ou de détérioration, de laisser l'Appareil garanti à l'extérieur, sous l'influence des intempéries climatiques – y compris sous la pluie ou la neige ou vents forts 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.

• **Sinistre :**

Événement susceptible, au sens du Contrat d'assurance, de mettre en œuvre une ou plusieurs des garanties.

• **Tiers :**

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

• **Vol avec Agression ou Effraction :**

Tout vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers avec Agression ou avec Effraction. - **sous réserve des exclusions des garanties** -.

• **Aggression :**

Toute menace ou violence physique exercées par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré de l'Appareil garanti.

• **Effraction :**

Forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture extérieure d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule terrestre à moteur, d'un bateau ou d'un aéronef, commis par un Tiers.

• **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 à la sauvette :**

Acte frauduleux, commis par un Tiers, consistant à subtiliser l'Appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale, en présence de l'Assuré, lorsque l'Appareil garanti est posé dans un rayon maximum d'1(un) mètre à distance de l'Assuré. - **sous réserve des exclusions des garanties** -.

• **Vol par introduction clandestine :**

Acte frauduleux, commis par un Tiers, consistant à s'introduire, sans effraction, à l'insu de l'Assuré, dans un local immobilier clos et couvert, une habitation, un véhicule terrestre à moteur, un bateau ou un aéronef, occupé par l'Assuré - **sous réserve des exclusions des garanties** -.

• **Vol causes multiples :**

Vol relevant d'un des cas de vols suivants, et seulement de ceux-ci : Vol avec Agression ou Effraction, Vol à la tire, Vol à la sauvette, Vol par introduction clandestine – **sous réserve des exclusions aux garanties** -.

• **Perte accidentelle :**

Perte provoquée par un événement ne relevant pas de l'oubli ou de la Négligence de l'Assuré, mais d'un Accident empêchant la récupération physique de l'Appareil garanti - **sous réserve des exclusions aux garanties** -.

• **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.

3 - OBJET ET LIMITES DES GARANTIES

3a - Garanties relatives à « Assurance Mobile

Orange option 3€ »

Les garanties couvrent, pour l'Appareil garanti, les Sinistres, dommages et prestations suivants :

• **Dommage matériel accidentel :**

L'Appareil garanti sera réparé par un service après-vente agréé par SPB **dans la limite de 150€ TTC (cent cinquante euros toutes taxes comprises) par Sinistre**. Lorsque le coût de réparation dépasse cette limite, ou dans le cas du dépassement d'un délai effectif de réparation de 10 (dix) jours ouvrables - hors délai d'acheminement - : ou lorsque l'Appareil garanti n'est pas techniquement réparable l'Appareil garanti sera échangé par un Appareil de remplacement disponible sur la plate-forme SPB **d'une valeur n'excédant pas 150€ TTC (cent cinquante euros toutes taxes comprises) par Sinistre**.

• **Vol avec Agression ou Effraction :**

L'Appareil garanti sera échangé par un Appareil de remplacement disponible sur la plate-forme SPB **dans la limite de 150€ TTC (cent cinquante euros toutes taxes comprises) par Sinistre**.

• **Utilisation frauduleuse de la Carte SIM en cas de Vol avec Agression ou Effraction :**

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 auprès d'Orange, **dans la limite de 500 € TTC (cinq cents euros toutes taxes comprises) par Sinistre**, et pour les communications ou les connexions frauduleuses effectuées dans les 48 (quarante-huit) 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 pour toutes les rubriques concernées :**

Sur simple appel téléphonique à Orange (555 pour les particuliers /777 pour les professionnels et entreprises), l'Adhérent pourra demander la mise en opposition de sa Carte SIM. La garantie couvre le remboursement à l'Adhérent, sur justificatif, des frais facturés par Orange pour la mise à disposition et/ou la livraison d'une nouvelle Carte SIM **dans la limite de 20 € TTC (vingt euros toutes taxes comprises) par Sinistre**.

3b - Garanties relatives à « Assurance Mobile Orange option 6€ » et « Assurance Mobile Orange option 9€ »

Les garanties couvrent, pour l'Appareil garanti, les Sinistres, dommages et prestations suivants :

• Dommage matériel accidentel :

L'Appareil garanti sera réparé par un service après-vente agréé par SPB. Lorsque le coût de réparation dépasse la valeur d'achat, à la date de Sinistre, d'un Appareil de remplacement, ou dans le cas du dépassement d'un délai effectif de réparation de 10 (dix) jours ouvrés - hors délai d'acheminement - ou lorsque l'Appareil garanti n'est pas techniquement réparable: l'Appareil garanti sera échangé par un Appareil de remplacement disponible sur la plate-forme SPB.

Dans la limite de 400€ TTC (quatre cents euros toutes taxes comprises) par Sinistre dans le seul cas de « Assurance Mobile Orange option 6€ ».

• Vol causes multiples, Perte accidentelle :

L'Appareil garanti sera échangé par un Appareil de remplacement disponible sur la plate-forme SPB. Lorsque le délai d'indisponibilité de l'Appareil de remplacement dépasse 5 (cinq) jours ouvrés, la garantie couvre le remboursement de la moitié du forfait mensuel de base hors options, sur présentation à SPB de la facture Orange de la période sur laquelle a eu lieu le Sinistre.

Dans la limite de 400€ TTC (quatre cents euros toutes taxes comprises) par Sinistre dans le seul cas de « l'Assurance Mobile Orange option 6€. »

• Utilisation frauduleuse de la Carte SIM en cas de Vol causes multiples, Perte accidentelle :

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 auprès d'Orange, et pour les communications ou les connexions frauduleuses effectuées dans les 48 (quarante-huit) 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 pour toutes les rubriques concernées :

Sur simple appel téléphonique à Orange (555 pour les particuliers /777 pour les professionnels et entreprises), l'Adhérent pourra demander la mise en opposition de sa Carte SIM. La garantie couvre le remboursement à l'Adhérent, sur justificatif, des frais facturés par Orange pour la mise à disposition et/ou la livraison d'une nouvelle Carte SIM **dans la limite de 20€ TTC (vingt euros toutes taxes comprises) par Sinistre.**

3c - Contrôle I.M.E.I

L'Adhérent donne son accord exprès à SPB, ou à défaut directement à Orange, pour demander à Orange un contrôle de cohérence entre le numéro I.M.E.I de l'Appareil garanti et la Carte SIM garantie et utilisés **pendant la période d'adhésion, dans les 30 (trente) jours précédant et incluant la date de survenance du Sinistre** - au moins un appel ou une donnée (texte ou image).

3d Limite du nombre de Sinistres pour l'ensemble cumulé des Garanties de chaque option :

Pendant la durée de validité de l'adhésion: La limite est de 1 (un) Sinistre par année civile dans le cas de l'option 3.

La limite est de 3 (trois) Sinistres par année civile dans le cas des options 6 et 9.

4 - EXCLUSIONS DES GARANTIES

Les garanties ne couvrent pas:

• L'Appareil garanti dont le numéro IMEI d'identification constructeur ne peut être communiqué par l'Assuré à SPB.

• L'Appareil garanti qui n'a pas été utilisé avec la Carte SIM ou Orange correspondant à l'offre Orange de l'Adhérent pendant la période d'adhésion, dans les 30 (trente) jours précédant et incluant la date de survenance du Sinistre - au moins un appel ou une donnée (texte ou image).

• Les pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine internes, ou liés à l'Usure ou à l'oxydation, - à l'exception de l'oxydation résultant d'un Dommage matériel accidentel.

• Les dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que rayures, écaillures, égratignures.

• Les dommages résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'Appareil garanti.

• Les dommages résultant du non-respect des instructions de montage, d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur.

• 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 liés à l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non-conformes ou inadaptés à l'Appareil garanti.

• Les frais de devis ou de réparation engagés par l'Assuré sans accord préalable de SPB.

• Les dommages relevant de la garantie constructeur ou de la garantie Orange.

• Les dommages causés par les virus introduits dans l'Appareil garanti.

• L'oxydation ne résultant pas d'un Dommage matériel accidentel.

• Les accessoires, les consommables et la connectique liés au fonctionnement de l'Appareil garanti (Ecouteurs, oreillettes, kit mains libres casques, sacoches, étuis, consoles, chargeurs, batteries, alimentations, cartes additionnelles, cordons, et plus généralement tous accessoires connexes à l'Appareil garanti).

• L'oubli, l'oubli volontaire, ou l'oubli par Négligence.

• Le vol par Négligence ou la disparition de l'Appareil garanti. • Le vol autre que le Vol avec Agression ou Effraction, et les utilisations frauduleuses commises à la suite du vol (dans le cas de l'option à 3 €).

• Le vol autre que le Vol causes multiples (dans le cas des options à 6€ et 9€), et les utilisations frauduleuses commises à la suite dudit vol (dans le cas de l'option à 9€).

- **La perte autre que la Perte Accidentelle (dans le cas des options à 6€ et 9€), et les utilisations frauduleuses commises à la suite de ladite perte (dans le cas des options à 6€ et 9€).**
- **Les utilisations frauduleuses commises à la suite de l'oubli, ou l'oubli volontaire, ou l'oubli par Négligence.**
- **Les utilisations frauduleuses commises à la suite d'un vol par Négligence ou de la disparition de l'Appareil garanti.**
- **Les utilisations frauduleuses effectuées après la date d'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM.**
- **Les utilisations frauduleuses effectuées après les 48 (quarante-huit) heures suivant la date du Sinistre.**
- **La faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, de l'Adhérent, ou de toute personne autre qu'un Tiers.**
- **Les préjudices ou pertes financières subis indirectement par l'Adhérent ou l'Assuré, pendant ou suite à un Sinistre.**
- **Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers ou de logiciels utilisés ou contenus par l'Appareil garanti, pendant ou suite à un Sinistre.**
- **La récupération et la réinstallation de bases de données, de fichiers, ou de logiciels, suite à un Sinistre.**
- **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.**
- **Les téléphones satellites.**

5 - EN CAS DE SINISTRE

D'une manière générale l'Assuré devra déclarer son Sinistre au plus tôt, suivant la date de la connaissance de celui-ci, à SPB, soit par courrier, par téléphone, ou par e-mail - mentionnés Article 12. paragraphe « Corresponsance / Accueil téléphonique ».

L'Assuré devra :

En cas de Vol avec Agression ou avec Effraction, de Vol à la tire, de Vol par introduction clandestine, de Vol à la sauvette, de Vol causes multiples, de Perte accidentelle :

- Téléphoner à Orange (au 555 pour les particuliers /777 pour les professionnels et entreprises) qui mettra en opposition la Carte SIM 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 en téléphonant au 09 70 80 98 14 (*)
- **En cas d'Utilisation frauduleuse de la Carte SIM.**
- Téléphoner à Orange (555 pour les particuliers /777 pour les professionnels et entreprises qui mettra en opposition la Carte SIM concernée,
- Déclarer le Sinistre à SPB en téléphonant au 09 70 80 98 14 (*)
- **En cas de Dommage matériel accidentel :**
- S'abstenir de procéder soi-même à toutes réparations. - S'abstenir de mandater pour réparation un service après-vente de son choix.

- Déclarer le Sinistre à SPB en téléphonant au 09 70 80 98 14 (*) - Se conformer aux instructions de SPB pour l'Appareil garanti endommagé.

PIÈCES JUSTIFICATIVES :

L'Assuré devra, par ailleurs, fournir à **SPB - Assurance Mobile Orange Caraïbe - CS 90000- 76095 Le Havre Cedex - les pièces justificatives suivantes :**

- **Dans tous les cas :**
- La déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre. -La facture Orange correspondant au mois de survenance du Sinistre.
- **En cas d'Utilisation frauduleuse de la Carte :**
- La facture détaillée attestant le montant des communications effectuées frauduleusement par un Tiers.
- Le récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des autorités compétentes.
- **En cas de remplacement de la Carte SIM :**
- La facture de remplacement de la Carte SIM pour la même ligne téléphonique.
- Le récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des autorités compétentes.
- **En cas de Vol causes multiples, de Perte accidentelle :**
- La facture originale d'achat de l'Appareil garanti, objet du vol ou de la perte.
- Le récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des autorités compétentes.
- **En cas de Vol avec Effraction dans un local immobilier clos et couvert, une habitation, ou dans un véhicule, un bateau, un aéronef :**
- La facture originale d'achat de l'Appareil garanti, objet du Vol avec Effraction.
- Le récépissé du dépôt de plainte pour Vol avec Effraction auprès des autorités compétentes.
- La (les) facture(s) 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 multirisques habitation, ou l'Assureur du véhicule, du bateau, de l'aéronef.
- La copie des papiers du véhicule, du bateau, de l'aéronef, concerné par l'Effraction.
- **En cas de Dommage matériel accidentel :**
- La facture originale d'achat de l'Appareil garanti, objet du Dommage matériel accidentel.
- L'Appareil garanti endommagé.

Et plus généralement, toute pièce demandée par l'Assureur dès lors que cette dernière est objectivement et strictement nécessaire pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

RÈGLEMENT DES SINISTRES

L'assureur s'engage soit à réparer l'Appareil garanti, soit à échanger l'Appareil garanti, soit à régler l'indemnité due - au titre de l'Utilisation frauduleuse ou des frais de remplacement de la Carte SIM - dans les conditions définies par la présente Notice, et ce, dans un délai de 10 (dix) jours ouvrés à partir de la date à laquelle SPB sera en possession de tous les éléments nécessaires au règlement du dossier de Sinistre.

PROPRIÉTÉ DE L'ASSUREUR

L'Appareil garanti 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 garanti par un Appareil de remplacement. (Article L121-14 du Code des assurances). L'Assuré ne peut en aucun cas refuser le remplacement et récupérer l'Appareil garanti.

6 - COTISATION

La cotisation annuelle correspondant à l'option choisie par l'Adhèrent et dont le montant figure sur le Certificat d'Adhésion est réglée mensuellement par l'Adhèrent, avec son accord exprès, dès la date d'adhésion, soit avant l'échéance du délai de renonciation, par prélèvement mensuel d'Orange sur le compte de l'Adhèrent sur lequel est prélevé son abonnement Orange. L'Adhèrent peut toutefois signifier son opposition au prélèvement par résiliation de son adhésion selon les modalités fixées par l'Article 9. Orange se réserve le droit de modifier le montant de la cotisation annuelle à compter de chaque Date anniversaire d'adhésion. Dans ce cas, Orange en informera l'Adhèrent au moins 3 (trois) mois avant ladite Date anniversaire d'adhésion. L'Adhèrent peut toutefois signifier son opposition à la modification de la cotisation annuelle par résiliation de son adhésion selon les modalités fixées par l'Article 9. Tout mois commencé est dû, et fait l'objet du prélèvement de la part mensuelle de cotisation annuelle correspondant à l'option choisie par l'Adhèrent.

7 - DATE D'EFFET DE L'ADHÉSION ET DES GARANTIES

L'adhésion prend effet à compter de la date de souscription de l'option choisie par l'Adhèrent, sous réserve du paiement effectif de la première mensualité de la cotisation annuelle. Les garanties prennent effet à la date d'effet de l'adhésion.

8 - DURÉE DE L'ADHÉSION

L'adhésion est conclue pour une durée d'1 (un) an à compter de sa date d'effet. Elle est ensuite reconduite, à chaque Date anniversaire d'adhésion, par tacite reconduction, pour des périodes successives d'1 (un) an – sauf cas de cessation de l'adhésion tels que mentionnés à l'Article 9.

9 - RENONCIATION, RESILIATION ET CESSATION DE L'ADHÉSION

9.1 - RENONCIATION A L'ADHESION

Vente à distance :

En application de l'article L112-2-1 du Code des assurances, lorsque l'adhésion au Contrat a été souscrite via un système de vente à distance (internet) par l'Adhèrent, ce dernier bénéficie, pour renoncer à son adhésion, d'un délai de 14 jours à compter de la réception du Certificat d'adhésion, sans avoir à justifier de motif.

Information de l'Adhèrent pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente (30) jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs

mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- 1 - Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- 2 - Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- 3 - Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 4 - 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 contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la cotisation payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

Afin de permettre à tous les Adhérents de bénéficier d'une faculté de renonciation identique et simplifiée, l'Assureur permet à tous les Adhérents, de renoncer à leur adhésion, sans aucune justification, dans un délai de 30 jours calendaires suivant la réception du Certificat d'adhésion.

Dans tous les cas, l'Adhèrent souhaitant renoncer à son adhésion devra contacter Orange Caraïbe par téléphone au 555 (particuliers) ou 777 (professionnels) (appel gratuit depuis un mobile) ou le 0808 800 555 (particuliers) ou 0808 800 557 (professionnels) (au tarif en zone locale depuis un fixe) ou par courrier adressé à Orange Caraïbe – Service Clients – BP 2203 – 97196 Jarry Cedex, Guadeloupe.

La lettre de renonciation peut être rédigée, par exemple, sur le modèle suivant : *«Je soussigné(e), nom, prénom et adresse, souhaite renoncer à mon adhésion au contrat Assurance Mobile Orange et demande le remboursement de la cotisation éventuellement déjà prélevée par Orange Caraïbe sur mon compte bancaire. Date et signature.»*

Orange Caraïbe remboursera alors à l'Adhèrent la cotisation éventuellement déjà prélevée dans un délai maximum de 30 jours suivant la date de la demande de renonciation.

Pendant le délai de renonciation, si l'Adhèrent demande expressément l'exécution des garanties, en déclarant un Sinistre dans les conditions prévues à l'Article 5. de la présente Notice, il ne pourra plus exercer son droit de renonciation.

9.2 - RESILIATION ET CESSATION DE L'ADHESION

L'Adhèrent a également la faculté de résilier son adhésion à tout moment y compris pendant la première année d'adhésion auprès de son service clients Orange par téléphone au 555 (particuliers) ou 777 (professionnels) (appel gratuit depuis un mobile) ou le 0808 800 555 (particuliers) ou 0808 800 557 (professionnels) (au tarif en zone locale depuis un fixe) ou par courrier adressé à Orange Caraïbe – Service Clients – BP 2203 – 97196 Jarry Cedex, Guadeloupe. La résiliation sera prise en compte sur la facture Orange de l'abonné succédant à la date de résiliation. L'adhésion prend fin

en cas de non-paiement de la cotisation d'assurance. Dans ce cas les dispositions de l'Article L.113-3 du Code des assurances seront appliquées. 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) et si l'Appareil garanti disparu ou détruit n'est pas remplacé par un appareil de substitution. L'adhésion prend fin si l'Assureur exerce sa faculté de résilier l'adhésion individuelle au Contrat d'assurance après Sinistre. (Article R.113-10 du Code des assurances). L'adhésion prend fin dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances, notamment en cas de résiliation du Contrat d'assurance par l'Assureur ou par Orange (l'Adhérent en sera alors informé par Orange au plus tard 2 (deux) mois avant ladite date de résiliation effective).

L'adhésion prend fin en cas de résiliation par l'Adhérent de son abonnement Orange. Dans ce cas, la résiliation prendra effet à la date de la résiliation de l'abonnement.

10 - CESSATION DES GARANTIES

Les garanties prennent fin à la date de cessation de l'adhésion dans les cas définis par l'Article 9.

11 - TERRITORIALITÉ

Les garanties produisent leurs effets dans le monde entier.

12 - DISPOSITIONS DIVERSES

• 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 du contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L.121-1 du Code des assurances.

• 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'Adhérent, à concurrence du montant des indemnités réglées.

• Correspondance/Accueil téléphonique :

Toute demande de renseignements, précisions complémentaires, déclarations de Sinistre devra être adressée exclusivement à :

**SPB – Assurance Mobile Orange Caraïbe
CS 90000**

76095 Le Havre Cedex

Tél. : 09 70 80 98 14 (*)

Fax : 09 70 80 93 02 (*) email :

orangecaraibe@spb.eu

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au samedi (**) de 8h à 20h – (heure de Paris) (*) 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.

• Réclamations – Médiateur

En cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution de l'adhésion au Contrat, le réclamant peut adresser sa réclamation au Département Réclamations de SPB selon les modalités suivantes :

- adresse mail : **orangecaraibe@spb.eu**

- adresse postale : **SPB – Assurance Mobile Orange
Caraïbe - CS 90000 76095 Le Havre Cedex**

La demande devra indiquer le n° d'adhésion et préciser son objet.

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de son envoi (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 dans les 30 jours (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera alors tenu informé).

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partie à la réclamation par le Département Réclamations de SPB, l'Assuré peut élever sa réclamation au niveau de la succursale française de l'Assureur en écrivant à : AIG Europe SA - Service Clients - Tour CBX - 1 Passerelle des reflets - CS 60234 - 92913 Paris La Défense. La succursale française de l'Assureur s'engage à accuser réception dans les 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation à l'Assureur et à apporter une réponse dans un délai de 30 jours à compter de sa réception.

Dans tous les cas, la réponse définitive de la succursale française de l'Assureur interviendra au plus tard dans les 2 mois suivant la date du premier envoi de la réclamation (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera alors tenu informé).

Lorsque le réclamant est une personne physique agissant à des fins non professionnelles, il peut, en l'absence de réponse dans un délai de 2 (deux) mois après l'envoi de la réclamation écrite ou si le désaccord persiste après la réponse apportée par la succursale française de l'Assureur, saisir le Médiateur de l'Assurance français par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09, ou par email à l'adresse **le.mediateur@mediation-assurance.org** ou en remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site **www.mediation-assurance.org**.

AIG Europe SA étant une compagnie d'assurance luxembourgeoise, la personne physique concernée peut également, si le désaccord persiste après la réponse apportée par la succursale française de l'Assureur ou en l'absence de réponse passé un délai de 90 jours :

1- élever la réclamation au niveau du siège social de l'Assureur, soit par courrier en écrivant à AIG Europe SA « Service Réclamation Niveau Direction », 35D avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, soit par email en écrivant à l'adresse suivante : **aigueurope.luxcomplaints@aig.com** ;

2- saisir l'un des organismes de médiation Luxembourgeois dont les coordonnées figurent sur le site internet du siège d'AIG à l'adresse suivante **http://aig.lu** ; ou

présenter un recours extra judiciaire devant le Commissariat Aux Assurances luxembourgeois (CAA), soit par voie postale à l'adresse du CAA, 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, soit par télécopie adressée au CAA au +352 22 69 10, soit par email en écrivant à **reclamation@caa.lu**, soit en ligne sur le site internet du **CAA http://www.caa.lu**.

Aucun des recours amiables visés ci-dessus ne sau-

rait porter préjudice au droit de la personne concernée à intenter une action en justice.

La politique de l'Assureur en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante : <http://www.aig.com>

Lorsque l'adhésion a été effectuée par internet, l'Assuré 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/>

• 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 deux 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.

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 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 et 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 interromp 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 cotisation ; 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.

• Fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de l'Adhérent l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnités ou nullité du contrat (Articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

• Informatique, Fichiers et Libertés

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 des 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.

Ou à SPB – Délégué à la Protection des Données – CS 90000 – 76600 le Havre.

J'ai souscrit à l'Assurance Mobile Orange.

Que faire en cas de perte ou de vol de votre mobile ?

2 démarches simples à effectuer sans attendre :

1

contactez votre Service Clients

À partir d'un autre mobile Orange composez le **5 5 5** ⁽¹⁾
ou d'un poste fixe le **0 808 800 555** Service gratuit
+ prix appel⁽²⁾

Depuis l'étranger composez le **+ 590 590 384 555**⁽³⁾.

Pour plus de détails consultez [l'assistance mobile](#).

2

contactez l'Assurance Mobile Orange

Vous êtes adhérent à l'Assurance Mobile Orange :
appelez le **09 70 80 98 14**⁽⁴⁾ et laissez vous guider.

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au samedi⁽⁵⁾ de 8h à 20h - (heure de Paris).

En cas de dommage accidentel, contacter directement l'Assurance Mobile Orange.

(1) Appel gratuit depuis une mobile Orange. (2) Coût d'un appel local depuis les Antilles-Guyane. (3) Coût d'un appel depuis la zone d'appel vers la zone locale. (4) Numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur. (5) Hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdictions légales ou réglementaires.