

## FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL

(Article L.521-4 du Code des assurances)

Nom :  
Prénom :  
Adresse :

Vous souhaitez acheter ou vous avez acheté un téléphone mobile dans point de vente OUTREMER TELECOM.

Vous souhaitez adhérer à l'assurance « **ZEN Garanties Téléphone Mobile** » pour vous garantir en cas de casse, de vol ou d'oxydation de cet appareil.

Au regard des informations que vous nous avez communiquées concernant vos souhaits en matière d'assurance, le Contrat « ZEN Garanties téléphone mobile » présenté par OUTREMER TELECOM nous semble constituer une solution adaptée à vos besoins.

### INFORMATIONS GENERALES

L'offre d'assurance « **ZEN Garanties Téléphone Mobile** » n°2 500 202 est un contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative :

- Souscrit par OUTREMER TELECOM - Société par actions simplifiée au capital de 4.281.210,30€ - RCS de Fort de France 383 678 760 - dont le siège social est situé zone industrielle de la Jambette - BP 280 -97200 Fort de France agissant au nom et pour le compte de ses filiales, succursales, affiliés et clients, ainsi que pour le compte des clients de ces entités, en qualité de Souscripteur,
- Après 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/>. 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 en qualité d'Assureur,
- Par l'intermédiaire de SPB, SAS de courtage d'assurances au capital de 1.000.000 euros, ayant son siège social sis 71 Quai de 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, en qualité de Courtier intermédiaire,

SPB est le gestionnaire des sinistres.

Le Contrat est présenté par les points de ventes OUTREMER TELECOM 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.

Le montant de cotisations est rappelé dans votre bulletin d'adhésion. Les modalités de paiement des cotisations sont indiquées à l'article 6 de la Notice d'information.

Les garanties de votre contrat sont mentionnées à l'article 3 de la Notice d'information.

Les exclusions au contrat sont mentionnées à l'article 4 de la Notice d'information.

La liste des entreprises d'assurance avec lesquelles SPB travaille est disponible sur le site <https://assurances.spb.eu/partenaires-assureurs/>

SPB ne détient aucune participation directe ou indirecte d'une compagnie d'assurance et aucune entreprise d'assurance ne détient de participation directe ou indirecte dans la société SPB.

SPB et OUTREMER TELECOM sont rémunérées sous forme de commission.

## **QUELLES SONT LES GARANTIES PROPOSEES ?**

---

### **Les garanties du contrat sont :**

- La réparation ou le remplacement de l'appareil en cas de dommage ou oxydation par : accident
- Remplacement de l'appareil en cas de vol : avec agression ou avec effraction
- Remboursement des communications et connexions frauduleuses en cas de vol garanti
- Remboursement des frais de mise à disposition et de livraison d'une nouvelle carte SIM ou USIM en cas de vol garanti

### **Les principales exclusions sont :**

- La faute intentionnelle : la panne, l'usure ou l'encrassement
- Les rayures, écaillures ou égratignures
- Le téléphone ayant subi une ou plusieurs modifications de ses caractéristiques d'origine
- Le préjudice résultant de l'utilisation frauduleuse de la carte SIM ou USIM en cas de vol non garanti

### **Limite de garantie par Période annuelle d'adhésion :**

Un seul Sinistre pour chaque Garantie (Dommage accidentel ou Oxydation accidentelle).

### **Plafond de garantie par Sinistre et par Période annuelle d'adhésion :**

- Option A: 100 € TTC dans la limite de la Valeur de remplacement.
- Option B: 400 € TTC dans la limite de la Valeur de remplacement.
- Option C: 700 € TTC dans la limite de la Valeur de remplacement

## **QUELLE EST LA DURÉE DE VOTRE CONTRAT ?**

---

### **Date d'effet de la garantie :**

L'adhésion prend effet à la date de sa conclusion telle que définie par l'article 1. « Modalités d'adhésion » de la Notice d'information, soit avec l'accord exprès de l'Adhérent, avant l'échéance du délai de renonciation.

### **Durée de la garantie :**

**L'adhésion prend effet pour une durée de 1 (un) an, puis se renouvelle par tacite reconduction, à chaque date d'échéance annuelle, pour des périodes successives d'1 (un) an.**

## **DROIT DE RENONCIATION :**

---

L'Adhérent a la faculté de renoncer à son adhésion pendant un délai de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la date de son adhésion et d'être intégralement remboursé des sommes déjà payées, sauf s'il a déjà subi un Sinistre, en adressant une lettre au Courtier SPB - Garantie OUTREMER TELECOM Téléphonie mobile- 76095 LE HAVRE. La lettre de renonciation peut être rédigée comme suit : « Je soussigné(e), nom, prénom et adresse, souhaite renoncer à mon adhésion à l'assurance OUTREMER TELECOM et demande le remboursement de la cotisation versée. Date et signature »

A réception de la lettre de renonciation par le Courtier, l'adhésion sera réputée ne jamais avoir existé. Toute cotisation éventuellement versée sera remboursée à l'Adhérent au plus tard dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la demande de renonciation. L'Adhérent ne pourra pas exercer son droit à renonciation s'il a expressément demandé l'exécution du Contrat d'assurance pendant le délai de renonciation, par exemple sous la forme d'une déclaration de sinistre faite à SPB.

## **COTISATION :**

---

Le montant de la cotisation annuelle est calculé en fonction de l'option A. ou B. ou C. choisie par l'Assuré lors de la conclusion de l'adhésion.

Le montant de la cotisation annuelle est mentionné sur le Bulletin d'adhésion.

La cotisation d'assurance annuelle est réglée à OUTREMER TELECOM, par l'Adhérent par prélèvement bancaire agissant au nom et pour le compte de l'Assureur.

## RECLAMATIONS :

---

En cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution du Contrat d'assurance, toute personne doit adresser sa réclamation au Courtier à l'adresse suivante :

SPB - OUTREMER TELECOM  
Département Satisfaction clientèle  
76095 LE HAVRE CEDEX

La demande devra indiquer le n° du contrat et préciser son objet.

Le Courtier s'engage à accuser réception dans les 10 (dix) jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation et à apporter une réponse au plus tard dans les 30 (trente) jours suivant la date de réception de cette première réclamation (sauf circonstances particulières dont l'Adhérent sera alors tenu informé).

En cas de rejet ou de refus de faire droit en tout ou en partie à la réclamation par le Courtier, l'Adhérent peut élever sa réclamation au niveau de la succursale française de l'Assureur en écrivant à l'adresse suivante : AIG Europe SA – Service Clients – Tour CBX – 1 Passerelle des Reflets – 92913 Paris La Défense Cedex ou par téléphone au +33(0)1.49.02.42.22.

La succursale française de l'Assureur s'engage à accuser réception dans les dix (dix) jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation et à apporter une réponse au plus tard dans les 30 (trente) jours suivant la date de réception de la réclamation par la succursale française de l'Assureur (sauf circonstances particulières dont l'Adhérent sera alors tenu informé).

Lorsque le réclamant est une personne physique agissant à des fins non professionnelles, il peut, dans un délai de 2 (deux) mois après l'envoi de la réclamation écrite ou si le désaccord persiste après la réponse apportée par le Courtier ou 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 en remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site [www.mediation-assurance.org](http://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 : [aigeurope.luxcomplaints@aig.com](mailto:aigeurope.luxcomplaints@aig.com) ;
- 2. saisir l'un des organismes de médiation luxembourgeois dont les coordonnées figurent sur le site internet du siège de l'Assureur à l'adresse suivante <http://aig.lu> ; ou
- 3. présenter un recours extra judiciaire devant le Commissariat Aux Assurances luxembourgeois (CAA), soit par voie postale à l'adresse du CAA, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, soit par télécopie adressée au CAA au +352 22 69 10, soit par email en écrivant à [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu), soit en ligne sur le site internet du CAA <http://www.caa.lu>.

Aucun des recours amiables visés ci-dessus ne saurait porter préjudice au droit de la personne concernée à tenter 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>