

ZEN

GARANTIES TELEPHONIE MOBILE (NOTICE D'INFORMATION)

Conditions générales valant Notice d'Information du Contrat d'assurance à adhésions individuelles facultatives n° 2 500 202 , **ci-après dénommé le "Contrat d'assurance"** souscrit :

- par OUTREMER TELECOM - Société par actions simplifiée au capital de 4.281.210,30€ - RCS de Fort de France383 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,
- 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/>. 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,

- présenté par les points de vente référencés par OUTREMER TELECOM au titre de la dérogation prévue par l'article L.513-1 du Code des assurances, ci-après dénommés les «Points de vente OUTREMER TELECOM »,

et géré par SPB, en qualité de Courtier gestionnaire.

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/>

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

1. Modalités d'adhésion

Le Contrat d'assurance est accessible aux titulaires d'un abonnement OUTREMER TELECOM qui font l'acquisition d'un téléphone mobile – neuf dans un Point de vente OUTREMER TELECOM.

L'adhésion - à l'option A. ou B. ou C.- du Contrat d'assurance se fait au moment de l'acquisition du téléphone mobile – neuf- dans un Point de vente OUTREMER TELECOM quand le client, ayant préalablement reçu et pris connaissance de la présente Notice d'Information, accepte les termes et conditions du contrat d'assurance et le règlement du montant de la cotisation d'assurance, par prélèvement par OUTREMER TELECOM, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur.

L'Adhèrent doit conserver la Notice d'Information, le Bulletin d'adhésion, le document attestant l'acquisition de l'Appareil assuré et les factures mensuelles attestant le règlement de l'abonnement OUTREMER TELECOM et de la cotisation d'assurance.

La date d'adhésion au Contrat d'assurance et la date d'acquisition de l'Appareil assuré doivent être identiques.

Dans tous les cas, l'adhésion ne garantit qu'un seul Appareil assuré à la fois.

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

L'Adhèrent 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'Adhèrent au plus tard dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la demande de renonciation.

L'Adhèrent 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 au Courtier.

2. Définitions

■ Accident :

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

■ Accidents d'ordre électrique :

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.

■ Adhèrent :

La personne physique majeure titulaire d'un abonnement OUTREMER TELECOM,
Et
Propriétaire de l'Appareil assuré et titulaire de l'adhésion au Contrat d'assurance en cours de validité et dont le nom figure sur le Bulletin d'adhésion.

■ Assuré :

L'Adhèrent ou l'utilisateur de l'Appareil assuré avec l'autorisation de l'Adhèrent.

■ Appareil assuré :

Le téléphone mobile de norme GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, ou LTE- à l'exception des téléphones satellite – intégrant une Carte SIM / USIM:

- acquis neuf dans un Point de vente OUTREMER TELECOM, par l'Adhèrent,
- faisant l'objet d'un abonnement OUTREMER TELECOM, dont les références et le numéro de série (I.M.E.I) figurent sur Bulletin d'adhésion,

ou

- En cas de changement ultérieur dudit téléphone mobile à l'initiative de l'Adhérent, l'Appareil assuré sera le dernier téléphone mobile de norme GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, ou LTE - **à l'exception des téléphones satellite**- acquis neuf, par l'Adhérent, pendant la période d'adhésion, et qui a été utilisé avec la Carte SIM ou USIM OUTREMER TELECOM correspondant à l'offre de l'Adhérent.

**Ou l'Appareil de remplacement.
Ou l'Appareil de substitution.**

■ **Appareil de remplacement :**

Appareil neuf de modèle identique à l'Appareil assuré d'origine ou **un appareil neuf équivalent** « iso-fonctionnel », c'est-à-dire un appareil de même technologie, de même marque, aux fonctionnalités et caractéristiques techniques principales équivalentes (**à l'exception des caractéristiques de coloris, de poids, de revêtement, de graphisme ou de design**), dans le cadre des Garanties et suivant les modalités définies à l'article 5. « En cas de Sinistre » de la présente Notice.

La valeur de l'Appareil de remplacement ne pourra cependant pas dépasser la Valeur de remplacement.

■ **Appareil de substitution :**

Appareil neuf fourni par le Point de vente OUTREMER TELECOM dans le cadre de la garantie commerciale du Point de vente OUTREMER TELECOM ou par le constructeur dans le cadre de la garantie contractuelle constructeur, **et qui se substitue à l'Appareil assuré d'origine pendant la période de validité des Garanties.**

■ **Appareil irréparable:**

Tout Appareil assuré ayant subi un Sinistre et :

- dont le coût de réparation est estimé supérieur à la Valeur de remplacement par la station technique agréée SPB
- dont l'état d'endommagement est tel que la réparation est considérée techniquement impossible par la station technique agréée SPB
- dont le constructeur décide le remplacement à sa seule discrétion.

■ **Déchéance :**

Sanction consistant à priver l'Assuré, dans la limite de l'article L.113-2 du Code des assurances, du bénéfice des Garanties prévues au sens des dispositions du Contrat d'assurance, en cas de non-respect de l'une de ses obligations.

■ **Domage matériel accidentel :**

Toute destruction, détérioration, totale ou partielle, extérieurement visible, nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil assuré et résultant d'un Accident, **sous réserve des « Exclusions des Garanties » mentionnées à l'article 4.**

■ **Négligence :**

Le fait de laisser l'Appareil assuré à un endroit où il n'est pas à l'abri de tout risque prévisible de chute ou de détérioration, de laisser l'Appareil assuré à l'extérieur, sous l'influence des intempéries climatiques – y compris sous la pluie ou la neige ou le vent-, de laisser l'Appareil assuré, 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.

■ **Opérateur :**

La compagnie de téléphone proposant des services de communication à distance à l'Adhérent.

■ **Oxydation accidentelle**

Toute oxydation nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil assuré, et résultant d'un **Domage matériel accidentel**, **sous réserve des « Exclusions des garanties » mentionnées Article 4.**

■ **Période annuelle d'adhésion:**

Période comprise entre la date d'effet de l'adhésion et sa première date d'échéance annuelle puis entre deux dates successives d'échéance annuelle d'adhésion.

■ **Sinistre :**

Événement susceptible de mettre en œuvre Les Garanties.

■ **Tiers :**

Toute personne autre que l'Assuré, autre que son conjoint ou son concubin, autre que ses ascendants ou descendants, ainsi que toute personne non autorisée par l'Adhérent à utiliser l'Appareil assuré.

■ **Valeur de remplacement :**

Valeur d'achat toutes taxes comprises et toutes remises déduites, hors subvention Opérateur, à la date du Sinistre, d'un Appareil de remplacement.

Dans tous les cas, la Valeur de remplacement ne pourra cependant dépasser :

- **ni le prix d'achat unitaire toutes taxes comprises et toutes remises déduites, hors subvention Opérateur, de l'Appareil assuré d'origine.**
- **ni les plafonds respectifs de chacune des options A. B. et C.**
100 € TTC pour l'option A.
400 € TTC pour l'option B.
700 € TTC pour l'option C.

■ **Vol par effraction:**

Vol de l'Appareil assuré impliquant un forçage, une 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" mentionnées à l'article 4.**

■ **Vol par agression:**

Toute menace ou violence physique exercée par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré de l'Appareil assuré, **sous réserve des "Exclusions des Garanties" mentionnées à l'article 4.**

3. Objet et limites des Garanties

3.1 En cas de Dommage matériel accidentel ou d'Oxydation accidentelle de l'Appareil assuré ou de l'Appareil de remplacement ou de l'Appareil de substitution, pendant la période de validité des Garanties :

L'Appareil assuré sera réparé.

En cas d'Appareil irréparable, l'Appareil assuré sera remplacé par un Appareil de remplacement suivant les modalités définies à l'article 5. « En cas de Sinistre ».

Limite de garantie par Période annuelle d'adhésion :

Un seul Sinistre pour chaque Garantie (Domage 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.**

3.2 En cas de Vol par agression ou de Vol par effraction de l'Appareil assuré ou de l'Appareil de remplacement ou de l'Appareil de substitution pendant la période de validité des Garanties:

L'Appareil assuré sera remplacé par un Appareil de remplacement suivant les modalités définies à l'article 5. « En cas de Sinistre ».

Limite de garantie par Période annuelle d'adhésion :

Un seul Sinistre.

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.

3.3 Garantie en cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM / USIM suite à un Vol par agression ou de Vol par effraction de l'Appareil assuré, de l'Appareil de remplacement ou de l'Appareil de substitution, pendant la période de validité des Garanties:

La garantie couvre le remboursement du prix des communications ou des connexions effectuées frauduleusement par un Tiers dans les 24 (vingt-quatre) heures suivant le moment où l'Assuré a eu connaissance du Vol.

La garantie couvre également le remboursement des frais afférents à la production de la facture détaillée justifiant les communications ou les connexions frauduleuses, en cas de Sinistre indemnisé.

Limite de garantie par Période annuelle d'adhésion: Un seul Sinistre (pour la garantie concernée) dans la limite du montant du préjudice subi

3.4 Garantie « Mise en opposition et frais de remplacement de la Carte SIM/ USIM en cas de Vol par agression ou de Vol par effraction de l'Appareil assuré » :

Sur simple appel téléphonique à OUTREMER TELECOM, l'Assuré pourra demander la mise en opposition de sa Carte SIM / USIM volée. La garantie couvre le remboursement à l'Assuré, sur justificatif, des frais facturés par OUTREMER TELECOM pour la mise à disposition et/ou la livraison d'une nouvelle Carte SIM/ USIM. Cette prise en charge s'effectue **dans la limite de 25 € TTC (vingt-cinq euros toutes taxes comprises).**

Limite de garantie par Période annuelle d'adhésion: Un seul Sinistre (pour la garantie concernée).

3.5 – Contrôle I.M.E.I

L'Adhérent donne son accord exprès à SPB, ou à défaut directement à OUTREMER TELECOM, pour demander à OUTREMER TELECOM un contrôle de cohérence entre le numéro I.M.E.I de l'Appareil assuré et la Carte SIM ou USIM 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).**

Les Garanties sont accordées sous réserve –notamment- de l'Article 4. « Exclusions des Garanties » et de l'Article 5. « En cas de Sinistre ».

4. Exclusions des Garanties

Les Garanties ne couvrent pas :

4.1 Exclusions communes aux Garanties

- 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 Sinistres résultant de la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ou de toute autre personne qu'un Tiers.
- Les préjudices ou pertes financières –autres que celle de l'Appareil assuré proprement dit - subis par l'Assuré, et consécutifs à un Sinistre.
- 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.
- La récupération et la réinstallation des bases de données, des fichiers ou des logiciels, suite à un Sinistre.
- Le Sinistre provoqué par la Négligence de l'Assuré, ou de toute autre personne qu'un Tiers.

4.2 Exclusions spécifiques aux Garanties Dommage matériel accidentel et Oxydation accidentelle-

- Les dommages liés à la sécheresse externe, à la présence de poussières ou à un excès de température externe.
- Les dommages et oxydations lorsque le numéro de série (I.M.E.I) de l'Appareil assuré est illisible.

4.3 Exclusions spécifiques aux garanties Vol par agression et Vol par effraction

- La disparition inexplicquée.
- - commis dans un véhicule qui ne serait pas totalement carrossé en matériaux durs et fermé à clé
- commis à l'Appareil assuré visible de l'extérieur du véhicule ;
-

4.5 Exclusions spécifiques à la garantie Utilisation frauduleuse de la Carte SIM /USIM suite à un Vol par agression ou Vol par effraction

- Les utilisations frauduleuses de la Carte SIM /USIM effectuées à compter de la date d'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM / USIM par l'opérateur de téléphonie concerné.
- Les utilisations frauduleuses de la Carte SIM /USIM effectuées au-delà du délai de 24 (vingt-quatre) heures suivant le moment où l'Assuré a eu connaissance du Vol.

5. En cas de Sinistre

5.1. Déclaration du Sinistre par l'Assuré

Sous peine de Déchéance du droit à garantie (article L 113-2 du Code des assurances), et sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré devra déclarer le Sinistre, dans les 5 (cinq) jours ouvrés suivant la date de la connaissance du Sinistre. Ce délai de déclaration est ramené à 2 (deux) jours en cas de Vol.

En appelant:

**SPB - Garantie OUTREMER TELECOM Téléphonie mobile-
0970.808.951 (*)
du lundi au samedi de 9h00 à 18h00 (**)**

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

(**) Heures de métropole et hors jours légalement chômés et / ou fériés et sauf interdiction législative ou réglementaire

5.2. Modalités de prise en charge du Sinistre en cas de Dommage matériel accidentel ou d'Oxydation accidentelle de l'Appareil assuré

L'Assuré fait parvenir l'Appareil assuré à SPB, selon les instructions de SPB, s'agissant de l'emballage et du mode d'expédition.

IMPORTANT : Effectuer avant de remettre l'Appareil assuré à SPB, une copie de sauvegarde des fichiers, bases de données et logiciels contenus ou enregistrés dans l'Appareil assuré.

Lorsque le Dommage matériel accidentel ou l'Oxydation accidentelle de l'Appareil assuré – **selon le diagnostic d'une station technique agréée SPB** – est diagnostiqué :

- L'Appareil assuré sera réparé.
- En cas d'Appareil irréparable, l'Appareil assuré sera remplacé par un Appareil de remplacement selon les modalités décrites par SPB lors de la prise en charge du sinistre

5.3 Cas de Dommage matériel accidentel ou d'Oxydation accidentelle non avéré :

Lorsque le Dommage matériel accidentel ou l'Oxydation accidentelle de l'Appareil assuré – **selon le diagnostic d'une station technique agréée par SPB** – n'est pas avéré, l'Appareil assuré sera restitué par SPB à l'Assuré – aux frais de l'Assureur – par un mode d'envoi identique et réciproque au mode employé lors de l'envoi de l'Appareil assuré à SPB.

5.4 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.**

5.5 Modalités de prise en charge du Sinistre en cas de Vol par agression ou de Vol par effraction de l'Appareil assuré.

Sans préjudice des autres dispositions de la présente Notice d'information:

L'Appareil assuré sera remplacé par un Appareil de remplacement selon les modalités décrites par SPB lors de la prise en charge du sinistre. Si aucun Appareil de remplacement n'est disponible, **ou si le plafond de la Valeur de remplacement est appliqué, - voir définition de la Valeur de remplacement à l'article 2.- :**

L'Assuré sera indemnisé par un virement ou un chèque **d'un montant égal à la Valeur de remplacement**, est adressé par SPB, au nom et pour le compte de l'Assureur, à l'Assuré.

5.6 Modalités de prise en charge du Sinistre en cas d'Utilisation frauduleuse de la Carte SIM /USIM suite à un Vol par agression ou Vol par effraction.

Sans préjudice des autres dispositions de la présente Notice d'information:

L'Assuré sera indemnisé par un virement ou un chèque d'un montant égal au prix des communications ou des connexions effectuées frauduleusement et des frais afférents à la production de la facture détaillée justifiant les communications ou les connexions frauduleuses, en cas de Sinistre indemnisé.

5.7 Pièces justificatives

L'Assuré devra fournir à SPB - Garantie OUTREMER TELECOM Téléphonie mobile-, dont les coordonnées figurent à l'article 10. « Dispositions diverses », les pièces justificatives suivantes :

- **Dans tous les cas :**
 - La déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre.
 - Le Bulletin d'adhésion.
 - Le ticket de caisse ou la facture attestant le paiement de l'Appareil assuré et de l'abonnement ainsi que de la cotisation d'assurance, au Point de vente OUTREMER TELECOM.
- **En cas d'Utilisation frauduleuse de la Carte SIM/ USIM :**
 - La facture détaillée attestant du montant des communications ou de connexions effectuées frauduleusement par un Tiers.
 - Le récépissé du dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités compétentes.
- **En cas de Vol par agression ou de Vol par effraction:**
 - 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 l'effraction.
 - La copie des papiers du véhicule, du bateau, de l'aéronef, concernés par l'effraction.
- **En cas de Dommage matériel accidentel ou d'Oxydation accidentelle :**
 - L'Appareil assuré endommagé ou oxydé.

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

Si de mauvaise foi, l'Assuré utilise des documents inexacts comme justificatifs, use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexacts ou incomplètes, la Garantie ne sera pas acquise.

L'Assureur se réserve le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.

5.8 Règlement des Sinistres

Sans préjudice des autres dispositions de la présente Notice d'information, SPB s'engage, au nom et pour le compte de l'Assureur, à indemniser l'Assuré dans les conditions définies à l'article 5. « En cas de Sinistre » sous réserve que SPB soit en possession de tous les éléments nécessaires au règlement du dossier de Sinistre.

6. 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, par l'Adhérent:

- **Par prélèvement par OUTREMER TELECOM**, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur, sur le compte bancaire ou postal désigné à cet effet par l'Adhérent lors de la conclusion de l'adhésion ou au cours de la période d'adhésion en cas de modifications de ses coordonnées bancaires, **mensuellement, en 12 (douze) fois.**

Le premier prélèvement intervient, avec l'accord exprès de l'Adhérent, à partir de la date d'effet de l'adhésion, **soit avec l'accord exprès de l'Adhérent, avant l'échéance du délai de renonciation.**

7. Prise d'effet, durée et cessation de l'adhésion et des Garanties.

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

Sauf cas de cessation anticipée de l'adhésion, mentionnés à l'article 7.3.

7.1 Les Garanties prennent effet :

7.1.1 Pour l'Appareil assuré d'origine:

Le jour de la conclusion de l'adhésion, telle que définie par l'article 1. « Modalités d'adhésion ».

7.1.2 Pour l'Appareil de remplacement et l'Appareil de substitution :

Le jour où l'Assuré prend possession de l'appareil concerné.

7.2 Les Garanties prennent fin:

- **A la date de cessation, quelle qu'en soit la cause, de l'adhésion.**

7.3 Résiliation de l'adhésion :

- En cas de non-paiement de la cotisation ou d'une fraction de la cotisation dans les conditions de l'article L .113-3 du Code des assurances.

- De plein droit :

En cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil assuré n'entraînant pas la mise en jeu des Garanties ou donnant lieu à une d'indemnisation financière (Article L.121-9 du Code des assurances).

- En cas d'exercice par l'Assureur de sa faculté de résilier l'adhésion, à chaque date d'échéance annuelle, par lettre recommandée avec avis de réception envoyée à l'Adhérent au moins un mois avant la date d'échéance annuelle de ladite adhésion (Article L. 113-12 du Code des assurances).
- L'adhésion prend fin si l'Assureur exerce sa faculté de résilier l'adhésion au Contrat d'assurance après Sinistre. (Article R.113-10 du Code des assurances). Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un (1) mois à dater de la notification à l'Adhérent.
- L'adhésion prend fin en cas d'exercice par l'Adhérent de sa faculté de résilier l'adhésion :
 - à chaque date d'échéance annuelle, par lettre recommandée avec avis de réception envoyée 15 (quinze) jours calendaires avant ladite date d'échéance annuelle à : SPB - Garantie OUTREMER TELECOM Téléphonie mobile- 76095 Le Havre Cedex.
 - à tout moment à compter du 13ème mois suivant la date d'adhésion par lettre simple envoyée à : SPB - Garantie OUTREMER TELECOM Téléphonie mobile- 76095 Le Havre Cedex ; la résiliation prenant effet un mois après réception de la notification de l'Adhérent par SPB.
- En cas de résiliation par l'Adhérent de son abonnement OUTREMER TELECOM. Dans ce cas, la résiliation prendra effet à la date de la résiliation de l'abonnement.
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

8. Modification d'adhésion

Toute modification de l'adhésion consécutive à un changement de nom et / ou d'adresse doit être déclarée par l'Assuré par écrit à SPB - Garantie OUTREMER TELECOM Téléphonie mobile - 76095 LE HAVRE Cedex, sous 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la date de survenance de l'événement correspondant, sous peine de Déchéance du droit à garantie.

9. Territorialité

Les Garanties produisent leurs effets, pour les Sinistres survenant dans le monde entier.

10. Dispositions diverses

•Correspondance / Accueil Téléphonique

Toutes demandes de renseignements, de précisions complémentaires, et toutes déclarations de Sinistres devront être adressées exclusivement à :

SPB
-Garantie OUTREMER TELECOM Téléphonie mobile-
76095 LE HAVRE Cedex
e-mail :zen@spb.eu

Tél. : 0970.808.951 (**)
du lundi au samedi de 9h00 à 18h00 (***)
Fax : 0 820 901 560

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

(***) Heures de métropole et hors jours légalement chômés et/ ou fériés et sauf interdiction législative ou réglementaire.

• Droit et langue applicables

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

• Fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de l'Assuré l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est à dire : réduction d'indemnités ou nullité de l'adhésion au Contrat d'assurance (Article L. 113- 8 du Code des assurances).

• Informatique 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 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 : SPB par courrier recommandé avec avis de réception adressé à : SPB -Garantie OUTREMER TELECOM Téléphonie mobile- 76095 LE HAVRE Cedex.

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

• 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

Toute action dérivant du Contrat d'assurance est prescrite par 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut notamment être interrompue par la désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre, ou par l'envoi - par l'Assureur ou l'Assuré à l'autre partie - d'une lettre recommandée avec avis de réception (articles L.114-1, L.114-2 et L. 114-3 du Code des assurances).

Article L. 114-1 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 :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Article L. 114-2 du Code des assurances :

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

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

• 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.

- 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 à l'Adhérent pour non-paiement de la cotisation ;
 - l'Assuré à l'Assureur pour règlement de l'indemnité.

Article L. 114-3 du Code des assurances :

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

• Réclamations – Médiation

En cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution du Contrat d'assurance, l'Adhérent 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.

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 ;
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, 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 intenter une action en justice.