

Contrat d'assurance collectif n° AC468111 souscrit par SFR SA, par l'intermédiaire d'APRIL SOLUTIONS, Société Anonyme au capital de 392 250 euros, dont le siège social est 300 route Nationale 6 – ZAC du Bois des Côtes 69760 LIMONEST, RCS Lyon 493 481 881, inscription à l'ORIAS n° 07 030 561 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), auprès de l'EQUITE ASSURANCES, Société Anonyme au capital de 15 569 320 €, RCS Paris B572 084 697, entreprise régie par le code des assurances, dont le siège social est 7 bd Haussmann – 75 442 Paris Cedex 09. Ces sociétés sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle des assurances et des mutuelles, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09. EQUITE ASSURANCES est une société du groupe GENERALI. APRIL SOLUTIONS intervient en qualité de courtier par délégation de l'EQUITE ASSURANCES sans disposer à cet égard d'aucune exclusivité ni être lié financièrement en capital à l'Assureur.

## 1. Bénéfice de la garantie

Les offres « Protect Intégrale » et « Protect Accès » sont accessibles à tous les clients SFR dans les 30 jours civils suivant l'achat ou le renouvellement d'un téléphone mobile, auprès d'un point de vente SFR, et à tout moment dans le cadre d'une vente à distance.

L'adhésion à l'assurance est formalisée par l'attestation de garanties ou par la signature du contrat d'abonnement ou de l'avenant émis par SFR, auquel est jointe la présente Notice d'Information.

## 2. Définitions

**Accessoires** : Tous les accessoires d'origine constructeur, achetés neufs pour l'usage personnel de l'Assuré.

**Adhérent/Assuré** : La personne physique ou morale résidant habituellement en France métropolitaine, titulaire d'un abonnement SFR et propriétaire de l'Appareil garanti, ayant souscrit l'offre « Protect Intégrale » ou « Protect Accès » et dont le nom figure sur l'attestation de garanties ou la facture transmises au client par SFR.

**Appareil garanti** : est celui utilisé habituellement avec la ligne SFR mentionné sur le contrat d'abonnement ou sur l'attestation de garantie d'assurance.

Pour l'offre « Protect Accès » : il peut s'agir d'un mobile ou d'objet communicant GSM / 3G.

Pour l'offre « Protect Intégrale »: • il peut s'agir d'un mobile ou d'objet communicant GSM / 3G.

• ou d'un micro-ordinateur

ultra-portable éventuellement associé à l'objet communicant de type clé USB 3G dont la numéro de série figure sur la facture originale d'achat.

**Appareil de remplacement** : Appareil neuf de marque et de modèle identique ou si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible un appareil équivalent possédant les mêmes caractéristiques techniques. La valeur de l'Appareil de remplacement ne pourra dépasser ni la valeur d'achat de l'Appareil garanti à la date du Sinistre, conformément à l'Article L. 121-1 du Code des Assurances, ni la valeur d'achat initiale toutes taxes comprises de l'Appareil garanti.

**Carte SIM** : La carte délivrée au titre de l'abonnement SFR, à laquelle est rattaché le contrat d'assurance.

**Date anniversaire / Echéance anniversaire de l'adhésion** : le jour et mois de la date d'effet du contrat. La date d'échéance anniversaire détermine le point de départ de chaque année d'assurance.

**Date d'effet du contrat** : sous réserve du paiement effectif de la cotisation, l'adhésion prend effet le jour de la souscription de l'adhésion.

**Déchéance** : Sanction consistant à priver l'Assuré du bénéfice de la garantie en cas de non respect de l'une de ses obligations.

**Dommage matériel** : Toute détérioration, toute destruction extérieurement visible, toute oxydation accidentelle pour l'offre « Protect Accès » et toute oxydation pour l'offre « Protect Intégrale », nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti.

**Dommage matériel non réparable** : Un Appareil garanti est non réparable lorsque le coût TTC de la réparation est supérieur à la valeur économique du téléphone mobile au jour du Sinistre.

**Sinistre** : Evénement susceptible, au sens du présent contrat d'assurance collectif, de mettre en œuvre la garantie du présent contrat d'assurance.

**Tiers** : Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou descendants, ou toute personne non autorisée par l'Assuré à utiliser l'Appareil garanti.

**Valeur de remplacement** : Valeur économique à neuf de l'Appareil garanti au jour du Sinistre.

**Vol garanti** : Tout Vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers avec Agression (1) ou Effraction (2) constaté par un récépissé de dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes sous réserve des exclusions des garanties.

**(1) Vol avec Agression** : toute attaque violente et brutale ou toute contrainte physique exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré.

**(2) Vol avec Effraction** : tout Vol avec forcement de ou des serrures d'un véhicule ou d'un local (construit et couvert en dur).

**Vol à la tire** : Acte frauduleux consistant à dérober 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.

**Vol à la sauvette** : Acte frauduleux consistant à subtiliser l'Appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale, en présence de l'Assuré, lorsque l'Appareil garanti est sous la surveillance de l'Assuré.

**Vol par introduction clandestine** : Vol avec entrée intervenue à l'insu de l'Assuré et dans un but illicite, dans son habitation ou dans son véhicule terrestre à moteur.

## 3. Objet des garanties

A- L'offre « Protect Accès » a pour objet de garantir en cas de Vol Caractérisé et de Dommage matériel :

• La réparation de l'Appareil garanti à la suite d'un Dommage matériel et d'une oxydation accidentelle.

• Le remplacement de l'Appareil garanti à la suite d'un vol garanti ou d'un Dommage matériel non réparable.

• Le remboursement à l'Adhérent du prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers à la suite d'un Vol garanti ainsi que le remplacement de la Carte SIM (toutes les communications effectuées frauduleusement à la suite d'un même vol constituent un seul et même Sinistre, dans la mesure où les communications frauduleuses ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM et dans les 24 heures qui suivent le vol).

B- L'offre « Protect Intégrale » a pour objet de garantir, en cas de Vol garanti, de Vol à la tire, de Vol à la sauvette ou par Introduction clandestine et de Dommage matériel :

• La réparation de l'Appareil garanti à la suite d'un Dommage matériel et d'oxydation.

• Le remplacement de l'Appareil garanti à la suite d'un vol ou d'un Dommage matériel non réparable.

• Le remboursement à l'Adhérent du prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers à la suite d'un Vol garanti ainsi que le remplacement de la Carte SIM (toutes les communications

effectuées frauduleusement à la suite d'un même vol constituent un seul et même Sinistre, dans la mesure où les communications frauduleuses ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM et dans les 24 heures qui suivent le vol).

• Le remboursement des Accessoires, lorsqu'ils ont été volés ou endommagés avec l'Appareil garanti ou s'ils ne sont pas utilisables avec l'Appareil de remplacement (y compris s'ils n'ont pas été achetés en même temps que l'appareil).

#### 4. Plafonds de garantie

A- Pour l'offre « Protect Accès » :

Réparation de l'Appareil garanti : à concurrence des coûts de réparation TTC

Remplacement de l'Appareil garanti : à concurrence de la Valeur de remplacement

Remplacement de la Carte SIM : à concurrence de 25€

Utilisation frauduleuse de l'Appareil garanti suite à vol : à concurrence de 600€

B- Pour l'offre « Protect Intégrale » :

Réparation de l'Appareil garanti : à concurrence des coûts de réparation TTC

Remplacement de l'Appareil garanti : à concurrence de la Valeur de remplacement

Remplacement de la Carte SIM : à concurrence de la Valeur de remplacement

Utilisation frauduleuse de l'Appareil garanti suite à vol : à hauteur du préjudice subi par l'Assuré

Remboursement des Accessoires : à concurrence de 50 €

Il n'y a pas de limite en nombre de Sinistres par année d'assurance.

#### 5. Exclusions des garanties

##### Exclusions spécifiques à la garantie “ Vol ” :

- **Le vol autre que le Vol garanti pour les 2 offres, et autre que le Vol à la tire, Vol à la sauvette, Vol par introduction clandestine pour l'offre « Protect Accès ».**
- **La perte, la disparition ou l'oubli de l'Appareil garanti.**
- **Le vol commis dans un véhicule est exclu lorsque le véhicule est laissé sur la voie publique entre 22H et 7H.**
- **Le vol commis dans les véhicules si l'appareil est visible de l'extérieur.**
- **Le vol commis par toute personne autre qu'un Tiers.**
- **Les utilisations frauduleuses commises après la date d'enregistrement de la demande de mise hors service de la ligne.**
- **Tout vol à la tire pour lequel l'assuré ne s'est pas rendu compte du vol, immédiatement après celui-ci.**
- **Tout vol par effraction d'un local immobilier fermé par un cadenas.**
- **Tout vol par effraction sur un véhicule 2 roues.**

##### Exclusions spécifiques à la garantie « Dommage matériel » :

- **Les Dommages matériels concernant un appareil garanti dont le n° IMEI ou n° de série est invisible ou altéré.**
- **Les Dommages matériels pour lesquels l'Assuré ne peut présenter l'appareil garanti.**
- **Les Dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil garanti dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement.**
- **La réparation effectuée par un réparateur non agréé April Solutions.**
- **Les dommages imputables à la prestation du réparateur.**

- **Les dommages d'origine interne tels que dérèglages ou Pannes ou relevant de la garantie constructeur.**
- **Les frais d'entretien, de modification ou de mise au point de l'appareil garanti.**
- **Les dommages, défaillances ou défauts, imputables aux causes suivantes : source électrique, connexion ou support électrique ou fuite de batterie.**
- **L'usure ou l'effet prolongé de l'exploitation de l'Appareil garanti, l'encreissement,**
- **L'utilisation non conforme aux normes et prescriptions du constructeur.**
- **Etat esthétique du téléphone en incohérence avec l'évènement donnant lieu au sinistre et déclaré par l'assuré.**

##### Exclusions générales :

- **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.**
- **La faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, ou de toute personne autre qu'un Tiers.**
- **Les préjudices ou pertes financières indirectes subies par l'Assuré pendant ou suite au Vol.**

#### 6. En cas de Sinistre

##### 6.1. Déclaration du Sinistre

Sous peine de Déchéance de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré devra déclarer son Sinistre dans les 2 (deux) jours ouvrés en cas de Vol et dans les 5 (cinq) jours ouvrés en cas de Dommage matériel, à April Solutions / Services SFR.

##### 6.2. Formalités à accomplir par l'Assuré

Pour tout Sinistre :

Déclarer le Sinistre à April Solutions / Services SFR aux coordonnées indiquées à l'Article 12 Dispositions Diverses.

En cas de Vol :

- Demander au plus tôt, dès la connaissance du Sinistre par l'Assuré, la suspension de la Carte SIM concernée auprès du service client de SFR :

Abonnés (Accessible 7j/7 de 7h à 21h) :

- depuis votre mobile, composer le 900 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal)
- depuis un poste fixe, composer le 06 1000 1900 (prix d'une communication vers un mobile SFR)

Forfaits Bloqués (Accessible du lundi au samedi, de 8h à 21h) :

- depuis votre mobile, composer le 900 (1min15 gratuite puis prix d'un appel normal)
- depuis un poste fixe, composer le 06 1200 1900 (prix d'un appel vers un mobile SFR)

• Déposer plainte, dans les 48 heures suivant la connaissance du Sinistre, auprès des autorités de police compétentes. Doivent être mentionnées dans le dépôt de plainte, les circonstances exactes du Vol, ainsi que les références de l'Appareil volé garanti (marque, modèle, numéro IMEI/ n° série) et, le cas échéant, le type d'Accessoires volés.

En cas de Dommage matériel :

L'Assuré doit s'abstenir de procéder lui-même à toute réparation.

##### 6.3 Pièces justificatives :

Sous peine de Déchéance de garantie, l'Assuré devra fournir à l'assurance April Solutions / Services SFR - 300, Route Nationale

6 – BP 400 50 - 69578 LIMONEST cedex - tel : 04 26 29 43 38 (cout d'un appel local à partir d'un poste fixe) les pièces justificatives suivantes :

Dans tous les cas :

- La facture d'achat originale au nom de l'assuré de l'Appareil garanti.

En cas de Vol :

- L'original du procès verbal de dépôt de plainte pour Vol, obtenu auprès des autorités compétentes, mentionnant les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et IMEI / n° série) ainsi que les circonstances exactes du Vol.
- La copie de la lettre de confirmation de mise en opposition de la Carte SIM et du numéro d'IMEI de l'appareil auprès de SFR.

En cas de Dommage accidentel :

- L'Appareil garanti endommagé
- Une Déclaration sur l'honneur précisant les circonstances du Sinistre ainsi que les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et n° IMEI/n° série)

En cas de remplacement de la Carte SIM : la facture de la Carte SIM de remplacement.

En cas de remboursement des communications frauduleuses : la facture détaillée des communications effectuées entre la date et l'heure du Vol de l'Appareil garanti et la mise en opposition de sa Carte SIM

En cas de remplacement des Accessoires : la facture d'achat originale des accessoires volés et la facture acquittée de rachat des Accessoires aux fonctionnalités équivalentes.

L'assureur peut demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur ainsi que toute pièce justificative qu'il estime nécessaire pour apprécier le Sinistre. Si les informations contenues dans les justificatifs fournis par l'Assuré ne sont pas concordantes, la garantie ne sera pas accordée.

#### 6.4. Règlement des Sinistres

Dès que le dossier est complet et après réception, le cas échéant, du rapport d'expertise ou d'enquête, l'Assuré recevra un courrier confirmant la position retenue :

En cas de remplacement de l'appareil : L'Appareil de remplacement est envoyé au domicile de l'Assuré. Il est précisé que l'appareil sinistré qui a fait l'objet d'un remplacement par l'Assureur devient propriété de celui-ci.

En cas de réparation de l'Appareil garanti : une fois les réparations effectuées, l'appareil réparé est envoyé au domicile de l'Assuré.

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM, de remplacement de la Carte SIM et des Accessoires : l'Assuré recevra un chèque du montant correspondant.

#### 7. Cotisation

Le montant de la cotisation en vigueur dans le guide tarifaire SFR figure sur la facture mensuelle de l'Assuré. En cas de règlement de cette cotisation par prélèvement bancaire, ce dernier sera effectué par SFR sur le compte sur lequel est prélevé l'abonnement SFR de l'assuré.

Le montant de la cotisation peut être réévalué annuellement par l'assureur. L'Adhérent en est avisé par SFR et dispose alors de la faculté de résilier son adhésion par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à SFR dans les 30 jours suivant la réception du courrier l'informant de la modification de sa cotisation. La résiliation prendra effet 1 mois après l'expédition de la lettre recommandée avec accusé de réception.

#### 8. Effet et durée des garanties

L'adhésion prend effet le jour de la demande de souscription par l'assuré, sous réserve du paiement effectif de la cotisation d'assu-

rance, et du respect par celui-ci, des conditions d'adhésion stipulées à l'Article 1 « Bénéfice de la garantie

Le contrat est accordé pour une durée de 12 (douze) mois à compter de la date de souscription du contrat.

Il est ensuite tacitement reconduit annuellement sous réserve de l'encaissement de la cotisation, dans la limite de 5 (cinq) années.

**Renonciation à l'adhésion :** Dans le cadre d'une souscription par vente à distance et conformément aux termes de l'article L 112-9 du Code des Assurances , l'Assuré peut, dans les 14 jours qui la date de réception de son attestation de garanties, renoncer à son adhésion et être intégralement remboursé des sommes déjà payées, sauf s'il a déjà été victime d'un Sinistre, en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception à SFR.

#### 9. Cessation de la garantie

La garantie prend fin :

- en cas de résiliation par l'Assuré de son adhésion sous préavis de 1 (un) mois avant la date anniversaire du contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, le cachet de la poste faisant foi. La résiliation prend alors effet à la date d'échéance annuelle de son adhésion suivant le préavis.
- en cas de non-paiement des cotisations
- en cas de résiliation par l'assureur de l'adhésion ou de l'ensemble des adhésions sous préavis de 2 (deux) mois avant l'échéance de ladite adhésion. La résiliation prend alors effet à la date d'échéance annuelle de l'adhésion suivant le préavis.
- en cas d'aggravation du risque (article L 113-4 du Code des Assurances).

Les garanties prennent fin de plein droit :

- En cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil garanti n'entraînant pas la mise en jeu de la garantie.
- En cas de résiliation de l'abonnement SFR. La résiliation prend effet à la date de résiliation de l'abonnement.

#### 10. Modification d'adhésion

Toute modification de l'adhésion suite à un changement de nom et / ou d'adresse de l'Adhérent ou d'Appareil garanti, doit être déclarée par l'Adhérent à SFR, sous 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la date de survenance de l'événement correspondant.

#### 11. Territorialité

Les garanties produisent leurs effets dans le Monde Entier, quel que soit le lieu de survenance de l'événement.

#### 12. Dispositions diverses

Correspondance / Accueil Téléphonique

- Toute demande de modification d'adhésion ou résiliation devra être exclusivement adressée à :
  - Abonnes : SFR Service Client, TSA 91121, 57757 Metz Cedex 9,
  - Forfaits bloques : Service Client SFR, Forfaits Bloqués, TSA 21123,57757 Metz cedex 9
- Toute demande de renseignement, de précision complémentaire devra être adressée à :
  - April Solutions / Services SFR, 300, Route Nationale 6, BP 400 50, 69578 LIMONEST cedex - Tél. : 04 26 29 43 09 (prix d'un appel local à partir d'un poste fixe)- Fax : 04 26 29 41 06 - E-Mail : services.sfr@april-solutions.com. L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h30 à 13h.

**Fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle :** Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du Sinistre connus de l'Assuré l'expose aux sanctions prévues par le Code des Assurances, c'est à dire : réduction d'in-

demnités ou nullité de la garantie (Articles L. 113-9 et L 113-8 du Code des Assurances).

**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 d'assurance collectif, et dans le respect des dispositions de l'Article L. 121-1 du Code des Assurances.

**Prescription :** Toute action dérivant du contrat d'assurance collectif n° AC468111 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 accusé de réception (Articles L. 114-1 et L. 114-2 du Code des Assurances).

**Réclamations – Médiateur :** Pour toute difficulté relative aux conditions d'application de la présente garantie, l'Assuré peut écrire à l'Assureur EQUITE ASSURANCES, 7, bd Haussmann 75 442 Paris Cedex 09. Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Assuré peut solliciter l'avis d'un Médiateur : Médiation Assurance, le CDIA, l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles -61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09 ou les associations de consommateurs. Le traitement des réclamations, quelle que soit leur nature, est du ressort de l'Assureur.

**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.

**Informatique et libertés :** L'Assuré est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé des données personnelles recueillies auprès de lui par l'Assureur, les Courtiers (et leurs mandataires et partenaires contractuels) dans le cadre de sa garantie ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci.

Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à l'obtention de ses garanties issues du contrat « Protect Intégrale» ou « Protect Accès ». Ces fichiers et les données et informations qu'ils contiennent viennent constituer les bases de SFR, de l'Assureur et des Courtiers (et leurs mandataires) qui ne pourront les détenir que pour les besoins de la gestion de la garantie. Dans ce cadre, ces derniers sont autorisés par SFR à en permettre l'accès à leurs partenaires contractuels concourants à la réalisation de cette gestion, et uniquement dans ce cadre, ainsi, le cas échéant, qu'aux autorités de tutelle.

L'Assuré dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification ou de suppression des informations le concernant figurant dans les fichiers de l'Assureur ou des Courtiers, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004. Il dispose en outre, comme indiqué ci-dessus, de la faculté de s'opposer à leur utilisation à des fins commerciales, en contactant l'Assureur ou le Courtier (ou leurs mandataires) par courrier adressé aux sièges sociaux de ces derniers.