

EDITION JANVIER 2012

ASSURANCE A TOUS MOBILES

CONDITIONS GÉNÉRALES

Bienvenue Bienvenue

SOMMAIRE

GARANTIES ET EXCLUSIONS	1
INDENNISATION.....	2
VIE DE VOTRE CONTRAT	3
LES MOTS-CLÉS POUR COMPRENDRE VOTRE CONTRAT.....	5

Madame, Monsieur,

Nous tenons à vous remercier de la confiance que vous nous témoignez en vous assurant auprès de Pacifica, la filiale spécialisée de Crédit Agricole Assurances.

Depuis plus de 20 ans, nous développons une vision différente de l'assurance, une vision plus proche, plus accessible et plus humaine.

À chaque instant de votre vie, nous sommes présents à vos côtés pour assurer votre sérénité : toutes nos compétences sont à votre service pour vous protéger vous, votre famille et votre patrimoine.

En cas de sinistre, vous pouvez compter sur nous. Nos spécialistes, facilement accessibles par téléphone sont à votre disposition pour vous accompagner vous et vos proches.

Cordialement votre,



*Thierry Langrenoy
Directeur général*

ASSURANCE TOUS MOBILES



Île de la Réunion - Guadeloupe - Martinique et Guyane

Ce pictogramme vous informe des dispositions applicables aux Conditions générales pour les résidents des territoires de la Réunion, de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane.

GARANTIES ET EXCLUSIONS

TERRITORIALITÉ

Les garanties sont acquises dans le monde entier durant la durée du contrat.

CONDITIONS DE GARANTIES

Pour être garanti, les appareils portables doivent remplir les 4 conditions cumulatives suivantes :

- être âgés de moins de 5 ans au moment du sinistre,
- avoir fait l'objet d'une facture originale en possession de l'assuré,
- être un appareil autonome ne nécessitant pas de raccordement à un autre appareil pour fonctionner,
- être utilisé en dehors de toute activité professionnelle et commerciale.

Pour être garanti, les accessoires doivent remplir les 3 conditions cumulatives suivantes :

- être âgés de moins de 5 ans au moment du sinistre,
- avoir fait l'objet d'une facture originale en possession de l'assuré,
- être utilisés en dehors de toute activité professionnelle et commerciale.

GARANTIES

- **Domages matériels accidentels**
- **Ce que nous garantissons**

Le remplacement à neuf, uniquement en France métropolitaine, de l'appareil garanti en cas de détérioration, de destruction totale ou partielle, subitement visible, qui ne permet pas le fonctionnement normal de l'appareil garanti et qui résulte d'un événement extérieur à l'assuré.



Île de la Réunion - Guadeloupe - Martinique et Guyane

Par dérogation aux dispositions applicables en France métropolitaine, il est versé aux résidents de ces départements - régions d'Outre-mer - une indemnité fixe selon les dispositions énoncées au chapitre « Modalités d'indemnisation » des présentes Conditions générales.

- **Ce que nous ne garantissons pas**

- Le remplacement à neuf des appareils garantis pour les résidents des territoires de la Réunion, de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane.
- Les dommages occasionnés par un événement naturel (tremblement de terre, éruption volcanique, feu de forêt, inondation...) reconnu ou non comme catastrophe naturelle.
- Les dommages résultant de votre participation en tant que concurrent à des matchs, sports officiels, paris, concours.
- Les dommages résultant de votre participation comme concurrent à des courses, essais, compétitions, compétitions d'utilisation de véhicules à moteur.
- Les dommages causés par vos animaux ou ceux dont vous avez la garde.
- Les dommages causés à l'appareil garanti par vous, lorsque ces dommages ne sont pas liés à une cause accidentelle.
- Les dommages causés au tiers par un appareil garanti dont le numéro de série ou le numéro d'identification IMEI est inscrit au tiers.
- Les dommages esthétiques évitables, causés aux parties extérieures de l'appareil garanti n'empêchant pas son fonctionnement normal, tels que : rayures, éraflures, et pléiologie.
- Les dommages résultant à la prestation d'un réparateur.
- Les dommages d'origine interne (panne, débranchement, débranchement ou rétro de la garantie constructeur).
- Les dommages résultant d'une modification de programme, d'une modification de paramétrage de données.
- Les exclusions générales figurant ci-dessous.

- **Vol**
- **Ce que nous garantissons**

Le remplacement à neuf, uniquement en France métropolitaine, de l'appareil garanti, uniquement en cas de vol avec agression by de vol par effraction de l'appareil garanti, commis par un tiers.



Île de la Réunion - Guadeloupe - Martinique et Guyane

Par dérogation aux dispositions applicables en France métropolitaine, il est versé aux résidents de ces départements - régions d'Outre-mer - une indemnité fixe selon les dispositions énoncées au chapitre « Modalités d'indemnisation » des présentes Conditions générales.

- **Ce que nous ne garantissons pas**

- Le remplacement à neuf des appareils des résidents des territoires de la Réunion, de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane.
- La perte ou la détérioration de l'appareil garanti et de ses accessoires.
- Le vol ou le détournement commis par l'assuré ou par un tiers.
- Le vol commis à l'intérieur de votre résidence principale ou secondaire.
- Le vol commis sur un des véhicules suivants : deux roues, triporteur, quad, camionnette, de camping-car.
- Le vol commis dans un véhicule autre qu'un véhicule automobile.
- Dans le cas des transports aériens, maritimes ou terrestres, le vol d'un appareil garanti non conservé en bagages à main et qui ne serait pas sous votre surveillance directe et immédiate.
- L'indemnisation d'un appareil garanti en cas de vol effectué par les autorités.
- Les exclusions générales figurant ci-dessous.

- **Utilisation frauduleuse du téléphone portable**

- **Ce que nous garantissons**

Sont remboursées, les communications effectuées frauduleusement par un tiers autre qu'un utilisateur autorisé durant la période précédant l'arrêté formel de la demande de mise hors service de la ligne. Pour être garanti, vous devez demander auprès de votre opérateur téléphonique la mise hors service de la ligne au plus tard 48 heures après le vol. Le remboursement sera réalisé dans la limite des plafonds, et sous réserve des exclusions de garanties mentionnées ci-après.

- **Ce que nous ne garantissons pas**

- Les préjudices résultant de l'utilisation frauduleuse commise à la suite d'un vol non garanti ou téléphone portable.
- Le préjudice résultant de l'utilisation frauduleuse commise après la date d'arrangement de la demande de mise hors service de la ligne.
- Les exclusions générales figurant ci-dessous.

- **Perfidie vol d'accessoires**

- **Ce que nous garantissons**

L'accessoire volé avec l'appareil garanti est remboursé dans la limite des plafonds, et sous réserve des exclusions de garanties mentionnées ci-après.

- **Ce que nous ne garantissons pas**

- Le vol des accessoires commis indépendamment du vol de l'appareil garanti.
- Les supports audio et vidéo (DVD, CD, Blu-ray Disc), les supports de type cartes et modes d'emploi, les accessoires ou câbles et ligne.
- Les exclusions générales figurant ci-dessous.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

- Outre les exclusions spécifiques à chaque garantie, nous ne garantissons jamais :

- Les cartes photo numériques, les téléphones portables, les lecteurs audio vidéo et tout autre que ceux définis dans la catégorie « Appareil de poche ».

- Les consommables et les pièces liés au fonctionnement de l'appareil, à l'ajout des supports amovibles et de stockage de données, écran, pile, connectique, dérivation de batterie, chargeur, accessoires divers, et jeux vidéo.
- Les conséquences d'incidents, grèves ou événements populaires locaux (viol y compris PIR DDT).
- Les conséquences de la participation à une loterie en cas de système de ventes.

- Les conséquences de la déviation de l'appareil, la radioactivité, la transmission d'ondes.
- Les conséquences de guerre étrangère ou d'une guerre civile.
- Les dommages résultant d'une fuite intempestive commise par vous.
- Les pertes financières ou autres préjudices indirects subis par vous.
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de lettres de données, de fichiers, de logiciels.
- Les frais d'installation et de mise au point des appareils de remplacement.

LIMITES ET PLAFONDS DE GARANTIES

SEUIL D'INTERVENTION	
25 € par sinistre	
PLAFONDS CONTRACTUELS	
Tout appareil garanti hors téléphone portable	1 800 € par année d'assurance
Téléphone portable	400 € maximum par année d'assurance dont 250 € pour la garantie Utilisation frauduleuse
Forfait vol d'accessoires	100 € par année d'assurance dans la limite d'un sinistre par année d'assurance
NOMBRE MAXIMUM DE SINISTRES GARANTIS	
Pour l'ensemble des appareils garantis	Deux sinistres dans la limite de quatre appareils par année d'assurance

INDEMNISATION

DISPOSITIONS GÉNÉRALES EN CAS DE SINISTRÉ

Nous ne pouvons instruire votre dossier sinistré qu'à partir du moment où nous sommes en possession de toutes les pièces justificatives dont il est fait mention dans les présentes Conditions générales.

Afin de faciliter votre indemnisation, vous devez respecter les délais et règles énoncés ci-après.

DÉCLARATION DU SINISTRÉ

Sous peine de déchéance de garantie, vous devez nous déclarer le sinistre à partir du moment où vous en avez eu connaissance, ou :

- pour la garantie **Dommages matériels accidentels** : déclaration dans les cinq jours ouvrés à compter de la date de survenance.
- pour les garanties **Vol** (appareil garanti et accessoires), **Utilisation frauduleuse du téléphone portable**, **Forfait vol d'accessoires** : dans les deux jours ouvrés à compter de la date du délit.

Toutefois, nous ne pouvons vous opposer la déchéance de garantie que lorsque le retard apporté dans votre déclaration de sinistre nous a causé un préjudice.

DOCUMENTS À FOURNIR ET CONDUITE À TENIR

- En cas de **dommage matériel accidentel** : vous devez croquer l'appareil garanti endommagé, vous abstenir de le réparer ou de le faire réparer, et vous conformer aux instructions que nous vous fournirons lors de votre déclaration de sinistre.
- En cas de **vol** : vous devez effectuer un dépôt de plainte auprès des services de police ou de gendarmerie, et valoir à ce que le récépissé de dépôt de plainte mentionne le vol de l'appareil garanti, les circonstances du vol, ainsi que les références de l'appareil garanti (type, marque, modèle, numéro de série ou IMEI).
- En cas de **vol et/ou d'utilisation frauduleuse** : vous devez effectuer une demande de mise hors service de la ligne téléphonique concernée auprès de votre opérateur téléphonique dans les 48 heures suivant le vol.

PIÈCES JUSTIFICATIVES

Sous peine de déchéance de garantie, vous devez adresser les pièces justificatives listées ci-dessous à l'adresse suivante :

SPD - Assurance Tous Mobiles
71, rue Colbert - 75005 Le Havre Cedex

- En cas de **dommage matériel accidentel** :
 - la facture d'achat d'origine de l'appareil garanti endommagé comprenant la date d'achat, le genre, la marque, le modèle ainsi que le numéro de série ou le numéro d'identification IMEI. Aucune copie ou duplicata de facture ne sera accepté. En cas d'achat sur Internet, le bon de livraison vous sera également demandé.

- une déclaration sur l'honneur, dont le modèle vous sera adressé avec le dossier de déclaration de sinistre, pour décrire les circonstances du dommage matériel accidentel.
- l'appareil garanti endommagé.

En cas de vol :

- la facture d'achat d'origine de l'appareil garanti volé comprenant la date d'achat, le genre, la marque, le modèle ainsi que le numéro de série ou le numéro d'identification IMEI. Aucune copie ou duplicata de facture ne sera accepté. En cas d'achat sur Internet, le bon de livraison vous sera également demandé.
- le récépissé de la déclaration de vol effectuée auprès des services de police ou de gendarmerie mentionnant les références de l'appareil garanti.
- une déclaration sur l'honneur, dont le modèle vous sera adressé avec le dossier de déclaration de sinistre, pour décrire les circonstances du vol.

En cas d'utilisation frauduleuse :

- la facture détaillée attestant du montant des communications effectuées frauduleusement.
- une copie du contrat vous fait à l'opérateur téléphonique.
- la lettre émanant de l'opérateur téléphonique confirmant la mise hors service de la ligne téléphonique.
- le récépissé de la déclaration de vol effectuée auprès des services de police ou de gendarmerie.

En cas de vol d'accessoire :

- une copie de la facture originale de l'accessoire de remplacement. La facture doit être datée de moins d'un an à compter de la date de survenance du sinistre. En cas d'achat sur Internet, le bon de livraison vous sera également demandé.
- le récépissé de la déclaration de vol effectuée auprès des services de police ou de gendarmerie mentionnant le vol de l'accessoire.

Et plus généralement, vous devez nous adresser toutes pièces nécessaires afin d'apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

Nous solliciterons l'aide d'un expert, ou d'un acquéreur, afin d'obtenir toute information complémentaire nécessaire à la gestion de sinistre.

MODALITÉS D'INDEMNISATION

Régime du sinistre

En cas de sinistre garanti, et pour les garanties **Dommages matériels accidentels** et **Vol**, nous vous informons de la disponibilité de l'appareil garanti à l'alternance ou vous proposons des appareils de remplacement équivalents.

Suite à cette information vous devez contacter SPD pour valider votre choix sur l'appareil de remplacement.

Si aucun appareil équivalent n'est disponible, une indemnité vous sera versée dans les limites cumulatives suivantes :

- indemnisation limitée à la valeur de remplacement du bien garanti.

- indemnisation limitée aux plafonds et limites de garanties prévues par le présent contrat.

Concernant le forfait et d'accessoires, le contrat prend en charge le remboursement de l'accessoire uniquement si ce dernier est remplacé dans un délai d'un an, à compter de la date de survenance du sinistre portée sur le récépissé de dépôt de plainte déposé par les autorités compétentes.

Dans le cas d'une déclaration de sinistre aboutissant à dépasser la limite des quatre appareils garantis par année d'assurance, nous ne prenons en charge que les quatre appareils dont la valeur d'achat réelle (justifiée sur facture) est la moins élevée.

Frais d'expédition

Nous prenons en charge les frais d'expédition de l'appareil de remplacement. Ce dernier est livré à l'adresse de votre résidence principale ou secondaire en fonction de votre demande.

Concernant la garantie dommages matériels accidentels, nous prenons en charge les frais d'expédition de l'appareil portable endommagé pour les besoins de diagnostic, dans la limite des tarifs Colasima France en vigueur au jour de l'expédition.

Délais de gestion

Sauf expertise diligente par nous, nous nous engageons à vous répondre dans les 10 jours ouvrés à compter de la date à laquelle nous sommes en possession de tous les éléments nécessaires au traitement du dossier sinistre. En cas d'application de la garantie utilisation frauduleuse du téléphone portable, nous nous engageons à régler les indemnités dues par virement direct sur le compte sur lequel est présentée la cotisation.

VIE DE VOTRE CONTRAT

CONCLUSION DU CONTRAT

Dans le cadre d'une vente :

- en agence, le contrat est conclu à la date et heure de signature de la demande d'adhésion ;
- par téléphone sans enregistrement, le contrat est conclu à la date d'envoi du projet de demande d'adhésion signé de cachet de la Poste faisant foi ;
- par enregistrement téléphonique, le contrat est conclu aux date et heure de signature vocale de l'enregistrement téléphonique validant la demande d'adhésion ;
- en ligne par Internet, le contrat est conclu à la date de signature électronique en ligne de la demande d'adhésion.

Prise d'effet des garanties

Dans le cadre d'une vente :

- en agence, les garanties prennent effet à date choisie par l'assuré et figurant sur la demande d'adhésion ;
- à distance par téléphone ou Internet, les garanties prennent effet à l'issue du délai de rétractation, sauf demande expresse par l'assuré de prise d'effet pendant le délai de rétractation.

Dans ce dernier cas :

- s'il s'agit d'une vente par téléphone sans enregistrement, les garanties prennent effet à la date choisie par l'assuré figurant sur le projet de demande d'adhésion et au plus 101 six jours et heures de l'envoi de la demande d'adhésion signée, le cachet de la Poste faisant foi ;
- s'il s'agit d'une vente par enregistrement téléphonique, les garanties prennent effet à la date choisie par l'assuré lors de l'enregistrement figurant sur la confirmation d'adhésion et au plus 101 six jours et heures de l'enregistrement ;
- s'il s'agit d'une vente en ligne par Internet, les garanties prennent effet à la date choisie par l'assuré figurant sur la demande d'adhésion et au plus 101 six jours et heures de la signature électronique en ligne de la demande d'adhésion.

Rétractation

En cas de vente à distance, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires débutés à compter de la date :

- de signature électronique en ligne de votre demande d'adhésion (vente par Internet) ;
- de signature vocale de votre demande d'adhésion (vente par enregistrement téléphonique) ;
- d'envoi de votre demande d'adhésion signée (vente par téléphone sans enregistrement).

Les modalités de rétractation sont indiquées sur le formulaire de droit de rétractation joint à la demande ou projet de demande d'adhésion. Toutefois, si vous demandez le prise en charge d'un sinistre survenu durant la période de rétractation, vous n'aurez plus droit à la possibilité d'exercer votre droit de rétractation.

de la Réunion - Guadeloupe - Martinique et Guyane

Suite à un dommage accidentel ou au vol d'un bien garanti, l'indemnité versée aux résidents des départements - territoires de la Réunion, de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane, est fixée selon les modalités suivantes :

- si l'appareil garanti est toujours commercialisé et disponible : l'indemnité est égale à la valeur de remplacement de l'appareil garanti au jour du sinistre ;
- si l'appareil garanti n'est plus commercialisé ou est indisponible : l'indemnité est égale à la valeur d'achat d'un appareil présentant les caractéristiques techniques équivalentes à celles de l'appareil garanti au jour du sinistre.

Pour les résidents de ces départements - régions d'Outre-mer - nous prenons en charge les frais d'expédition de l'appareil portable endommagé pour les besoins de diagnostic, dans la limite des tarifs Colasima Outre-mer en vigueur au jour de l'expédition, jusqu'à 5 kg maximum.

DÉLAISSEMENT

Les appareils assurés endommagés, détruits ou retrouvés à la suite d'un vol et, dans les années, sont indemnisés par SPN pour le compte de Pacifica, devenant la propriété de l'Assureur.

SUBROGATION

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-12 du Code des assurances, nous sommes subrogés, jusqu'à concurrence de l'indemnité d'assurance que nous vous avons réglée (en espèces ou en nature), dans vos droits et actions contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage qui a donné lieu à la mise en œuvre de la (ou des) garantie(s) du présent contrat.

Si de votre fait la subrogation est devenue impossible, nos garanties ne s'appliquent pas.

VOS DÉCLARATIONS

À la souscription, vos déclarations doivent être exactes et conformes à la réalité. Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive entraîne la nullité du contrat. Toute déclaration inexacte ou omission, entraîne une réduction proportionnelle de l'indemnité (plage proportionnelle de cotisation).

COTISATIONS

Les cotisations sont payables annuellement et d'avance par prélèvement sur le compte dont les références nous ont été données par le souscripteur sur la demande d'adhésion.

Lorsque la cotisation annuelle est payée par fraction, il est entendu qu'en cas de non-paiement d'une fraction de cotisation à sa date d'échéance :

- toutes les fractions non encore payées de l'année d'assurance en cours deviennent exigibles ;
- et si vous avez choisi le paiement mensuel, la facilité de paiement par mensualité ne vous est plus acquise (le fractionnement devient automatiquement annuel).

À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 30 jours de son échéance, la compagnie peut, moyennant un préavis de 30 jours par lettre recommandée valeur mise en demeure, suspendre la garantie et, 10 jours après la date d'effet de la suspension, résilier le contrat ou en poursuivre l'exécution en justice.

La suspension de la garantie pour non-paiement de la cotisation ne vous dispense pas de l'obligation de payer les cotisations à leurs échéances, même si les garanties de votre contrat ne sont plus acquises.

RÉVISION DES COTISATIONS ET DE LA FRANCHISE

Nous pouvons, les années, en fonction de circonstances techniques ou économiques, à modifier le montant de la cotisation, des plafonds de garantie ou de la franchise.

Si vous n'acceptez pas cette modification, vous pouvez résilier le contrat dans les 30 jours calendaires à la date à laquelle vous en avez eu connaissance, par lettre recommandée. La résiliation est effective un mois après votre demande, le cachet de la Poste faisant foi.

Vous devez vous régler le montant de cotisation calculée à l'ancien tarif correspondant à la période pendant laquelle les risques ont continué à être garantis.

À défaut de cette résiliation, la modification de la cotisation appliquée prend effet à compter de l'échéance.

DURÉE

La durée de votre contrat est d'un an. Il est reconduit de plein droit pour une nouvelle période d'un an, sauf résiliation prévue dans le paragraphe « Résiliation ».

RÉSILIATION

Vous pouvez résilier le contrat :

- soit par lettre recommandée adressée à votre Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel,
- soit directement auprès de votre agence en remplissant un pré-imprimé de résiliation contre récépissé.

La portion de cotisation postérieure à la résiliation ne vous est pas acquise. Elle vous sera remboursée si elle a été payée d'avance.

Cependant, en cas de résiliation suite à non-paiement de cotisation, nous conservons cette fraction de cotisation à titre d'indemnité.

Le contrat peut être résilié dans les cas suivants :

- **À l'échéance annuelle**
 - **Par vous** : préavis d'un mois
 - **Par nous** : préavis de deux mois
- **Dans certains cas particuliers**
 - **Par vous** : si suite à sinistre, nous réalisons en de vos contrats, alors vous pouvez résilier dans le délai d'un mois après notification de cette résiliation tous vos autres contrats : préavis d'un mois. Dans le cas prévu au paragraphe « Révision des cotisations et franchises » : préavis d'un mois.
 - **Par nous** :
 - si vous ne payez pas votre cotisation (cf. paragraphe « Cotisations »),
 - en cas d'omission ou inexécution non intentionnelle dans le déclassement du risque à la souscription ou en cours de contrat : préavis de 10 jours,
 - en cas d'aggravation du risque :
 - si nous refusons d'assurer le risque aggravé : préavis de 10 jours,
 - à l'expiration d'un délai de 30 jours, si vous refusez ou si vous ne donnez pas suite à notre proposition d'augmentation de cotisation,
 - après sinistre : préavis d'un mois.
 - **Par vous et par nous** : pour les changements dans votre situation personnelle ou professionnelle suivants :
 - changement de domicile,
 - changement de situation matrimoniale,
 - changement de régime matrimonial,
 - changement de profession, d'activité professionnelle,
 - retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité.

La résiliation ne peut intervenir que lorsque le contrat a pour objet la garantie de tous les risques directs avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle. La demande doit être formulée dans un délai de 3 mois suivant la date de l'événement.

- **De plein droit**
 - en cas de perte totale de la chose assurée résultant d'un événement non garanti,
 - en cas de réquisition de propriété des biens assurés,
 - en cas de retrait de notre agrément.

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'elles 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

Toutes les actions en justice découlant de la présente assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

MÉDIATION

- En cas de litige relatif à votre contrat, vous pouvez adresser votre réclamation par courrier à :

SPB - Assurance Tous Mobils
 Département Satisfaction Clientèle
 71, quai Colbert
 75005 La Haine Cedex

- Vous pouvez également contacter le Département Satisfaction Clientèle de SPB par téléphone au :

0 970 800 194 (appel non surtaxé)
 du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30 (horsaires France métropolitaine)

- Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre réclamation au :

Service Consommateurs Pacifica
 8-10, boulevard de Vaugrand - 75724 Paris Cedex 13

- Si, enfin, votre désaccord persiste après notre réponse, vous pouvez demander l'aide d'un médiateur dont les coordonnées vous seront communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

LES MOTS-CLÉS POUR COMPRENDRE VOTRE CONTRAT**AGRESSION**

Toute menace, ou violence physique exercée volontairement par un tiers en vue de vous déposséder de l'appareil garanti.

ANNÉE D'ASSURANCE

Période de 12 mois comprise entre deux échéances principales.

APPAREIL GARANTI

Appareil électronique qui, grâce à un puce et un encodement limité, peut être transporté très facilement et destiné à un usage nomade. Seuls les types d'appareils limitativement énumérés ci-après, achetés en France ou sur Internet avec remise d'un bon de livraison, et désignés comme tels sur la nomenclature produits du constructeur ou du distributeur, peuvent bénéficier des garanties du contrat :

- Ordinateur portable : micro-ordinateur portable, ultraportable, tablet PC, tablet graphique pen-tablet, et net book.
- Appareil de poche : assistant numérique personnel (PDA), lecteur baladeur audio/vidéo numérique (mp3/mp4), console de jeu portable, appareil de navigation par satellite portable (lecteur GPS portable), dictaphone, imprimante photo de poche, et livre électronique.
- Image et vidéo : appareil photo numérique, caméscope numérique, vidéo projecteur portable, et lecteur de DVD portable.
- Téléphone portable : téléphone mobile et smartphone ainsi que tout appareil dont la fonction principale est la communication par téléphonie sans avoir besoin d'être relié par câble à une centrale. L'appareil doit comporter une carte SIM (Subscriber Identity Module) sur laquelle un numéro réservé aux services de téléphonie mobile a été attribué.

APPAREIL DE REMPLACEMENT

Appareil neuf de modèle identique à l'appareil sinistré ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent, c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales, à l'exception des caractéristiques de marque, de poids, de taille, de couleur et de design. En tout état de cause, l'indemnisation ne pourra excéder la valeur de remplacement de l'appareil.

ASSURÉ

Rapport à la définition d'assuré au sens du présent contrat :

- le souscripteur, ainsi que les membres de sa famille énumérés ci-après
- son conjoint survivant non séparé de corps ou son concubain stable
- son partenaire survivant non séparé de corps dans le cadre d'un PACS
- ses enfants, et ceux de son concubain/stable, âgés de moins de 25 ans vivant habituellement au foyer ou rattachés au foyer fiscal au sens du Code Général des Impôts.

CONTRAT

Votre contrat est régi par le Code des assurances et se compose :

- des présentes Conditions générales qui ont pour objet de définir les garanties et les obligations des parties,
- de la demande d'adhésion que vous avez signée.

DOMMAGE ACCIDENTEL

Tout dommage aux biens garantis résultant d'une cause extérieure soudaine et imprévisible.

EFFRACTION

Furtolement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture d'un tout immobilier construit en dur, clos et couvert, ou d'un véhicule terrestre à moteur à 4 roues, portes verrouillées et stores fermées.

VOUS

La compagnie d'assurance dommages Pacifica, Née de Crédit Agricole Assurances, désignée sur la confirmation d'adhésion.

SEUIL D'INTERVENTION

Il s'agit du montant en deçà duquel la garantie n'est pas acquise.

SINISTRE

Événement survenant postérieurement à la date de souscription du contrat et susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties du contrat.

SOUSCRIPTEUR

Personne physique majeure dont la résidence principale est située en France mentionnée dans la demande d'adhésion de l'assurance Tous Mobiles.

SPN

Gestionnaire agréé du contrat, société de courtage d'assurances - S.A. à Direction et Conseil de Surveillance, au capital de 1 000 000 euros, inscrite au RCS La Haye sous le numéro 305 109 779 dont le siège social se situe : 71, rue Colbert, 75002 La Haye. Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre des intermédiaires d'assurance sous le n° 07002642.

TIERS

Toute personne n'ayant pas la qualité d'assuré.

VALEUR DE REMPLACEMENT

Si l'appareil garanti est commercialisé et disponible : il s'agit de la valeur d'achat TTC en France métropolitaine, ou de la valeur d'achat TTC dans les départements - régions d'Outre-mer pour les résidents de ces derniers - de l'appareil garanti à la date du sinistre.

Si cet appareil n'est plus commercialisé ou est indisponible : il s'agit de la valeur d'achat TTC en France métropolitaine, ou dans les départements - régions d'Outre-mer - pour les résidents de ces derniers, d'un appareil présentant les caractéristiques techniques équivalentes à celles de l'appareil garanti au jour du sinistre.

La valeur de remplacement ne peut dépasser la valeur d'achat TTC de l'appareil garanti à sa date d'achat.

VENTE À DISTANCE

Vente utilisant exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.

VOUS

Toute personne ayant la qualité d'assuré au titre de présent contrat.

Comment ? nous contacter

Pour déclarer un sinistre

Appelez nos spécialistes au 0 970 809 281 (appel non surtaxé),
accessible 7j/7 de 7h à 22h (horaires France métropolitaine).

Que faire en cas de sinistre ?

Vous devez nous déclarer le sinistre
dès que vous en avez connaissance :

- Vol et Utilisation frauduleuse : dans les 2 jours ouvrés suivant la date de connaissance du sinistre et faire au plus tôt une déclaration de vol auprès des services de police ou de gendarmerie.
- Dommages matériels accidentels : dans les 5 jours ouvrés suivant la date de connaissance du sinistre, vous devez réparer ou faire réparer l'appareil garanti endommagé et nous l'adresser afin de réaliser un diagnostic.

Vous devez fournir les informations et documents nécessaires à la constitution de votre dossier (description des circonstances du sinistre, témoignages, attestations sur l'honneur...).

Si vous ne vous conformez pas à ces obligations, nous ne serons pas en mesure de vous indemniser.

Adressez les documents nécessaires à la gestion de votre sinistre à :

SPB - Assurance Tous Mobiles
71, quai Colbert - 76005 Le Havre Cedex.
E-mail : ca-assurancetousmobiles@spb.eu

Correspondance / Accueil Téléphonique

Toute demande de renseignements, précisions complémentaires, déclarations de sinistres, réclamations devra être adressée à :

SPB - Assurance Tous Mobiles
71, quai Colbert
76005 Le Havre Cedex.

Tél. : 0 970 809 281 (appel non surtaxé).

L'accueil téléphonique est ouvert 7j/7 de 7h à 22h (horaires France métropolitaine).

E-mail : ca-assurancetousmobiles@spb.eu

Vous pouvez également contacter le Département Satisfaction Clientèle de SPB par téléphone au :

0 970 809 194 (appel non surtaxé),
du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30
(horaires France métropolitaine).

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre réclamation au :

Service Consommateurs Pacifica
8-10, boulevard de Vaugrard
75724 Paris Cedex 15

Le contrat Assurance Tous Mobiles est assuré par PACIFICA, filiale d'assurances dommages de Crédit Agricole Assurances.

PACIFICA, S.A. au capital entièrement libéré de 240 194 470 €, entreprise régie par le Code des assurances.
Siège social : 8-10, boulevard de Vaugrard 75724 Paris Cedex 15
352 358 985 - RCS Paris - Autorité de Contrôle Prudenciel (ACP) : 61, rue Tallevault, 75436 Paris Cedex 08