



# ASSURANCE MOBILE

## FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL PREALABLE A L'ADHESION

(Articles L.520-1 et R.520-1 du Code des assurances)

### Conditions d'adhésion et de garantie

- Vous avez acheté ou loué (avec option d'achat) un téléphone mobile ou smartphone sur le site [www.fnac.com](http://www.fnac.com)
- Vous souhaitez garantir cet appareil contre les risques de Dommage, d'Oxydation ou de Vol (y compris l'utilisation frauduleuse de la ligne), sous réserve des conditions, limites et exclusions du contrat Assurance Mobile.

Le contrat Assurance Mobile vous propose 2 formules de garantie en fonction des niveaux, plus ou moins élevés, de protection et d'indemnisation souhaités.

Le montant de la cotisation au contrat Assurance Mobile dépend de la formule choisie au moment de l'adhésion ainsi que de la valeur de l'Appareil au moment de l'achat (hors subvention et remises).

### Modalités d'adhésion

L'adhésion se fait sur le site [www.fnac.com](http://www.fnac.com), concomitamment à l'achat (ou à la location avec option d'achat) de l'Appareil par l'Adhérent ayant préalablement reçu et pris connaissance de la présente Fiche d'information et de conseil et de la Notice d'information. L'Adhérent donne son consentement exprès à l'adhésion et, simultanément, accepte lors de l'achat (ou de la location avec option d'achat) dudit Appareil le règlement de la cotisation d'assurance à Fnac, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur.

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

**Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par ce nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :**

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans la Notice d'information du contrat Assurance Mobile.

Vous pouvez exercer votre droit à renoncer par email : [service.contrat.fnac@assurant.com](mailto:service.contrat.fnac@assurant.com)  
ou par courrier : ASSURANCE FNAC - TSA 90023 - 13081 AIX EN PROVENCE CEDEX 3.

### Avantages de l'offre<sup>1</sup> et tarifs

L'offre Assurance Mobile est présentée en détails dans la Notice d'information réf. AM-PREPF-2017 dont vous devez prendre connaissance avant de souscrire. La Notice d'information est disponible en ligne sur le site [www.fnac.com](http://www.fnac.com).

	Formule Essentielle				Formule Premium			
<b>Valeur d'achat de l'Appareil Garanti</b>	<200€	200<400€	400<600€	600€+	<200€	200<400€	400<600€	600€+
<b>Cotisation annuelle TTC :</b>	49,99€	89,99€	129,99€	169,99€	89,99€	109,99€	149,99€	189,99€
<b>Ce qui est garanti :</b>	<b>Dommage Oxydation</b>				<b>Dommage Vol</b> (par introduction clandestine, par agression, par effraction, à la tire, à la sauvette) <b>Oxydation</b> <b>Communications frauduleuses</b> dans la limite de 1500€/an			
<b>Ce qui n'est pas garanti :</b>	La <b>Perte</b> (y compris la disparition inexpliquée) La <b>Négligence</b> de l'Assuré Le <b>Sinistre causé intentionnellement</b> par l'Assuré Les <b>autres cas de Vol</b> que ceux limitativement couverts au titre de la Formule Premium La <b>Panne</b> de l'Appareil garanti L' <b>usage professionnel</b> de l'Appareil Garanti							
<b>Nombre maximum de Sinistres :</b>	<b>Deux (2) Sinistres</b> garantis par année d'adhésion ( <b>dont un (1) seul Sinistre Vol pour la formule Premium</b> )							
<b>Plafond d'indemnisation :</b>	<b>2000€ TTC par année d'adhésion</b>							
<b>Franchise :</b>	<b>Aucune franchise</b>							
<b>Renonciation :</b>	Sous <b>15 jours</b> à compter de la date d'adhésion (sans motif, ni frais)							
<b>Durée du contrat :</b>	<b>Engagement de 12 mois</b>							

	Formule Essentielle	Formule Premium
<b>En cas de Sinistre :</b>	<p><b>Réparation</b> Lorsque l'Appareil garanti est réparable, le Centre de Réparation effectuera la réparation en utilisant uniquement des pièces constructeur d'origine, en suivant les procédures agréées par les constructeurs et garantira la qualité des réparations pendant 6 mois.</p> <p><b>Remplacement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un Appareil Reconditionné de modèle identique à l'Appareil Garanti sinistré (même marque, même modèle, même système d'exploitation et même capacité de stockage, à l'exception des caractéristiques de coloris, de design, de revêtement, de graphisme ou de décoration). Ou</li> <li>Un Appareil Reconditionné présentant des fonctionnalités et caractéristiques techniques principales au moins équivalentes à l'Appareil Garanti (à l'exception des caractéristiques de marque, de poids, de taille, de coloris, de design, de revêtement, de graphisme ou de décoration). Ou</li> <li>Un Appareil neuf de modèle identique à l'Appareil Garanti sinistré (même marque, même modèle, même système d'exploitation et même capacité de stockage, à l'exception des caractéristiques de coloris, de design et de graphisme, de revêtement ou de décoration). Ou</li> <li>Un Appareil neuf présentant des fonctionnalités et caractéristiques techniques principales au moins équivalentes à l'Appareil Garanti (à l'exception des caractéristiques de marque, de poids, de taille, de coloris, de design, de revêtement, de graphisme ou de décoration).</li> </ul> <p><b>Indemnisation financière</b> Si l'Appareil garanti ne peut pas être réparé, ni remplacé, une indemnité financière est versée à l'Assuré.</p> <p>Dans tous les cas, la réparation, le remplacement ou l'indemnisation financière de l'Appareil garanti sont effectués <b>dans la limite (i) de la Valeur de Remplacement et (ii) du plafond global d'indemnisation de 2000€ TTC par année d'adhésion.</b></p>	

<sup>1</sup> Pour connaître l'exhaustivité des conditions, limites et exclusions de l'assurance, veuillez-vous reporter à la Notice d'information.

### Comment déclarer un Sinistre

	En cas de Dommage et d'Oxydation (formules Essentielle et Premium)	En cas de Vol (formule Premium uniquement)
<b>Etape 1 :</b>	<p><b>Faites une déclaration de Sinistre</b> circonstanciée auprès de l'Assurant dans un délai de 5 jours ouvrés, soit :</p> <p>Sur le site <a href="http://www.fnacassurance.com">www.fnacassurance.com</a> En appelant le 04 86 91 00 42<sup>2</sup> Par email : <a href="mailto:service.sinistre.fnac@assurant.com">service.sinistre.fnac@assurant.com</a></p>	<p>Suspendre votre ligne auprès de votre opérateur dans les 24h suivant la connaissance du Sinistre et mettre en opposition la carte SIM/USIM concernée.</p>

	En cas de Dommage et d'Oxydation (formules Essentielle et Premium)	En cas de Vol (formule Premium uniquement)
<b>Etape 2 :</b>	<p>S'abstenir de procéder soi-même aux réparations. Ne pas faire appel à un service après-vente de son choix. Se conformer aux instructions de l'Assurant.</p>	<p>Faire dans les 48h maximum suivant le Sinistre, un dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités compétentes.</p>
<b>Etape 3 :</b>	<p>A la demande de l'Assurant, faire parvenir les documents suivants<sup>3</sup> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La facture d'achat de l'Appareil Garanti faisant clairement apparaître les nom et prénom de l'Adhèrent, la date d'achat et les références de l'Appareil Garanti (marque, modèle)</li> <li>La copie lisible du Certificat d'adhésion</li> <li>Une déclaration sur l'honneur (formulaire fourni par l'Assurant) décrivant les circonstances exactes du Sinistre, complétée et signée par l'Assuré.</li> </ul> <p>Le cas échéant, faire également parvenir l'Appareil Garanti au Centre de Réparation, selon les instructions de l'Assurant.</p> <p><b>Important :</b> L'Assuré doit prendre les mesures nécessaires à la sauvegarde de l'ensemble des données enregistrées sur l'Appareil Garanti préalablement à son envoi au Centre de Réparation.</p> <p>Il convient également de désactiver tout éventuel système de localisation ou de verrouillage à distance de l'Appareil Garanti, à défaut de quoi le Centre de Réparation sera dans l'impossibilité d'intervenir et, le cas échéant, de procéder à la réparation de l'Appareil Garanti ou à son remplacement.</p>	<p>Déclarez votre Sinistre dans les deux (2) jours ouvrés :</p> <p>En vous connectant sur le site : <a href="http://www.fnacassurance.com">www.fnacassurance.com</a> En appelant le : 04 86 91 00 42<sup>2</sup> Ou par mail à l'adresse de déclaration suivante : <a href="mailto:service.sinistre.fnac@assurant.com">service.sinistre.fnac@assurant.com</a></p> <p>Vous aurez besoin de<sup>3</sup> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La facture d'achat de l'Appareil Garanti faisant clairement apparaître les nom et prénom de l'Adhèrent, la date d'achat et les références de l'Appareil Garanti (marque, modèle) ;</li> <li>La copie lisible du Certificat d'adhésion ;</li> <li>Une déclaration sur l'honneur (formulaire fourni par l'Assurant) décrivant les circonstances exactes du Sinistre, complétée et signée par l'Assuré ;</li> <li>Le procès-verbal du dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités compétentes. Lequel doit nécessairement rappeler les circonstances et la date du Sinistre ainsi que les références de l'Appareil Garanti (marque, modèle).</li> <li>La facture détaillée attestant le montant des communications/connexions effectuées frauduleusement par un Tiers ou tout justificatif (relevé de compte, facturette, ticket de caisse) attestant du paiement de la recharge utilisée frauduleusement par un Tiers.</li> </ul>

### Comment nous contacter

Assurant est mandaté par l'Assureur pour gérer l'offre Assurance Mobile, tant en ce qui concerne l'adhésion que pour la mise en œuvre des garanties.

**Les moyens de contacter Assurant sont les suivants :**

sur le site : [www.fnacassurance.com](http://www.fnacassurance.com)

par email : [service.sinistre.fnac@assurant.com](mailto:service.sinistre.fnac@assurant.com) pour toute question relative à un sinistre ou [service.contrat.fnac@assurant.com](mailto:service.contrat.fnac@assurant.com) pour toute autre question.

par téléphone : 04 86 91 00 42<sup>2</sup>

par voie postale : ASSURANCE FNAC - TSA 90023 - 13081 AIX EN PROVENCE CEDEX 3

### Traitement des réclamations

En vue du traitement d'éventuels différends, vous pouvez vous adresser au Service Réclamations de Assurant, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- Adresse email : [contact.reclamation.fnac@assurant.com](mailto:contact.reclamation.fnac@assurant.com)
- Adresse postale : Service Réclamation Assurance Mobile Fnac - CS 20530 - 13593 Aix-en- Provence cedex 3

Le Service Réclamations de Assurant s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les deux (2) mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Adhérent sera alors tenu informé).

<sup>(2)</sup> Numéro d'appel facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur, accessible du lundi au samedi de 9h30 à 18h (sauf jours légalement chômés et/ou fériés).

<sup>(3)</sup> Assurant se réserve le droit de vous demander tout autre document jugé nécessaire pour apprécier le bien-fondé de votre demande de mise en jeu des garanties. A défaut de fournir ces éléments, votre demande ne pourra être traitée.

### Informations juridiques importantes

L'offre Assurance Mobile est un contrat d'assurance collectif de dommage à adhésions facultatives n°AG10003-0004 :

Souscrit par FNAC DIRECT SA, société anonyme au capital de 384 615 Euros, dont le siège social est situé 9 rue des Bateaux Lavois 94768 Ivry Sur Seine Cedex, dont le numéro d'identification unique est le 377 853 536 RCS Créteil, ci- après dénommée « Fnac » ;

Auprès de Assurant General Insurance Limited, entreprise d'assurance de droit anglais, au capital de 71 947 766 GBP dont le siège social est situé : Emerald Buildings, Westmere Drive, Crewe, Cheshire, CW1 6UN, Grande-Bretagne, immatriculée en Angleterre et au Pays-de-Galles sous le numéro 2341082, soumise au contrôle de la Prudential Regulation Authority (PRA - 20 Moorgate, London EC2R 6DA, Royaume Uni) et de la Financial Conduct Authority (FCA - 25 The North Colonnade, Canary Wharf, London, E14 5HS, Royaume Uni), prise en sa succursale française située 45 rue Denis Papin, 13100 Aix en Provence et dont le numéro unique d'identification est le 819 250 895 RCS Aix en Provence, ci- après dénommée « AGIL » ou l'« Assureur » ;

Par l'intermédiaire de Assurant France, société par actions simplifiée au capital de 392 250 euros, dont le siège social se situe 45 rue Denis Papin, 13100 Aix-en-Provence, dont le numéro unique d'identification est le 493 481 881 RCS Aix en Provence, et inscrite à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance sous le numéro 07 030 561 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), ci-après dénommée « Assurant » ou le « Courtier » ;

Le contrat est présenté sur le site [www.fnac.com](http://www.fnac.com) par Fnac au titre de la dérogation de l'article R. 513-1 du Code des assurances et est géré par Assurant au nom et pour le compte de l'Assureur.

AGIL, Assurant et Fnac sont soumis au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09 ([www.acpr.fr](http://www.acpr.fr)).



**ASSURANT®**



## NOTICE D'INFORMATION ASSURANCE MOBILE

Notice d'information réf. AM-PREPF-2017 valant conditions générales (ci-après dénommée la « Notice ») du contrat d'assurance collectif de dommages à adhésions facultatives n°AG10003-0004 (ci-après dénommé le « Contrat ») :

Souscrit par FNAC DIRECT SA, société anonyme au capital de 384 615 Euros, dont le siège social est situé 9 rue des Bateaux Lavois, 94768 Ivry Sur Seine Cedex, dont le numéro d'identification unique est le 377 853 536 RCS Créteil, ci-après dénommée « Fnac » ;

Auprès de Assurant General Insurance Limited, entreprise d'assurance de droit anglais, au capital de 71 947 766 GBP dont le siège social est situé : Emerald Buildings, Westmere Drive, Crewe, Cheshire, CW1 6UN, Grande-Bretagne, immatriculée en Angleterre et au Pays-de-Galles sous le numéro 2341082, soumise au contrôle de la Prudential Regulation Authority (PRA - 20 Moorgate, London EC2R 6DA, Royaume Uni) et de la Financial Conduct Authority (FCA - 25 The North Colonnade, Canary Wharf, London, E14 5HS, Royaume Uni), prise en sa succursale française située 45 rue Denis Papin, 13100 Aix en Provence et dont le numéro unique d'identification est le 819 250 895 RCS Aix en Provence, ci-après dénommée « AGIL » ou l'« Assureur » ;

Par l'intermédiaire de Assurant France, société par actions simplifiée au capital de 392 250 euros, dont le siège social se situe 45 rue Denis Papin, 13100 Aix- en-Provence, dont le numéro unique d'identification est le 493 481 881 RCS Aix en Provence, et inscrite à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance sous le numéro 07 030 561 ([www.oriass.fr](http://www.oriass.fr)), ci-après dénommée « Assurant » ou le « Courtier » ;

Le Contrat est présenté sur le site [www.fnac.com](http://www.fnac.com) par Fnac au titre de la dérogation de l'article R. 513-1 du Code des assurances et est géré par Assurant au nom et pour le compte de l'Assureur.

AGIL, Assurant et Fnac sont soumis au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09 ([www.acpr.fr](http://www.acpr.fr)).

### Comment nous contacter

- **par voie postale** : ASSURANCE FNAC - TSA 90023 - 13081 AIX EN PROVENCE CEDEX 3
- **par téléphone** : 04 86 91 00 42<sup>1</sup>
- **par email** : [service.sinistre.fnac@assurant.com](mailto:service.sinistre.fnac@assurant.com) pour toute question relative à un sinistre ou [service.contrat.fnac@assurant.com](mailto:service.contrat.fnac@assurant.com) pour toute autre question
- **sur le site** : [www.fnacassurance.com](http://www.fnacassurance.com)

(<sup>1</sup>) Numéro d'appel facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur, accessible du lundi au samedi de 9h30 à 18h (sauf jours légalement chômés et/ou fériés).

## 1. Définitions

### Accessoires

Tout accessoire compatible avec l'Appareil Garanti fourni d'origine par le constructeur (chargeur, écouteurs...) lors de son acquisition ou acquis concomitamment en vue de son utilisation avec l'Appareil Garanti ou étant incompatible avec l'Appareil de Remplacement et ayant fait l'objet du même Sinistre.

### Adhérent

Personne physique majeure résidant habituellement en France métropolitaine ou personne morale dont l'établissement principal se situe en France métropolitaine et immatriculée sur un registre professionnel en France métropolitaine, propriétaire ou locataire de l'Appareil Garanti, ayant adhéré à l'offre Assurance Mobile et désignée sur le Certificat d'adhésion.

### Année d'adhésion

Toute période de douze (12) mois consécutifs décomptée à partir de la date d'effet de l'adhésion.

### Appareil

Terminal mobile ou smartphone, permettant de communiquer grâce aux réseaux cellulaires (à l'exclusion des téléphones satellitaires) :

- Acheté neuf ou reconditionné, ou
- Loué neuf assorti d'une option d'achat,

Par l'Adhérent sur le site [www.fnac.com](http://www.fnac.com).

### Appareil Garanti

Appareil dont les références, notamment la marque et le modèle, figurent sur le Certificat d'adhésion, ou l'Appareil de Remplacement ou l'Appareil de Substitution.

**Important** : Les Accessoires de l'Appareil Garanti ne sont pas considérés comme faisant partie intégrante de l'Appareil Garanti, et n'entrent donc pas dans les garanties du Contrat.

### Appareil Reconditionné

Appareil fonctionnel, en très bon état extérieur, non simlocké et emballé dans une boîte neutre. Cet Appareil a fait l'objet d'une première utilisation puis d'un reconditionnement consistant en un processus strict de remise en état. Cet Appareil a fait l'objet d'opérations de rénovation et/ou de réparation avec des pièces constructeurs d'origine (ou compatibles lorsque l'appareil n'est plus commercialisé) et bénéficie d'une garantie contractuelle panne de six (6) mois.

### Appareil de Remplacement

#### Par ordre de priorité :

- Un Appareil Reconditionné de modèle identique à l'Appareil Garanti sinistré (même marque, même modèle, même système d'exploitation et même capacité de stockage, à l'exception des caractéristiques de coloris, de design, de revêtement, de graphisme ou de décoration).

Ou

- Un Appareil Reconditionné présentant des fonctionnalités et caractéristiques techniques principales au moins équivalentes à l'Appareil Garanti (à l'exception des caractéristiques de marque, de poids, de taille, de coloris, de design, de revêtement, de graphisme ou de décoration).

Ou

- Un Appareil neuf de modèle identique à l'Appareil Garanti sinistré (même marque, même modèle, même système d'exploitation et même capacité de stockage, à l'exception des caractéristiques de coloris, de design et de graphisme, de revêtement ou de décoration).

Ou

- Un Appareil neuf présentant des fonctionnalités et caractéristiques techniques principales au moins équivalentes à l'Appareil Garanti (à l'exception des caractéristiques de marque, de poids, de taille, de coloris, de design, de revêtement, de graphisme ou de décoration).

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

#### **Appareil de Substitution**

Tout Appareil :

- Fourni à l'Adhérent dans le cadre des garanties contractuelles ou légales du constructeur ou du distributeur,
- Echangé par l'Adhérent auprès de Fnac dans les quinze (15) jours suivant l'achat,

Et qui se substitue à l'Appareil Garanti d'origine, pendant la Période de validité de l'adhésion.

#### **Assuré**

L'Adhérent ou l'utilisateur de l'Appareil Garanti avec le consentement et sous la responsabilité de l'Adhérent.

#### **Carte SIM / USIM**

La carte utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil Garanti.

#### **Centre de Réparation**

Centre technique agréé par les constructeurs pour le diagnostic et la réparation des terminaux.

#### **Certificat d'adhésion**

Document remis ou envoyé à l'Adhérent suite à son adhésion sur le site marchand [www.fnac.com](http://www.fnac.com) et sur lequel sont mentionnés le numéro d'Adhérent, la date d'effet de l'adhésion et sa Période de validité, la cotisation d'assurance et les garanties souscrites, ainsi que les références de l'Appareil Garanti (marque et modèle).

#### **Dommage**

Tout dommage causé à l'Appareil Garanti en raison d'un événement ou impact extérieur l'empêchant de fonctionner correctement, autre que résultant d'une faute ou d'un dommage intentionnel causé par l'Assuré ou d'une Négligence de l'Assuré.

#### **Négligence**

Faute non intentionnelle résultant d'un manque d'attention, de vigilance ou de soin de la part de l'Assuré à l'égard de l'Appareil Garanti, ayant facilité la survenance du Sinistre ou se trouvant à l'origine du Sinistre, en ce compris le fait pour l'Assuré de laisser l'Appareil Garanti à un endroit où il n'est pas à l'abri de tout risque prévisible de chute ou de détérioration, ou fait de laisser l'Appareil Garanti à l'extérieur, sous l'influence des intempéries climatiques, y compris sous la pluie ou la neige ou le vent.

#### **Oxydation**

Toute corrosion par effet chimique des composants de l'Appareil Garanti nuisant à son bon fonctionnement et résultant d'un contact accidentel avec de l'eau ou d'autres liquides (sauf comportement intentionnel, faute ou Négligence de l'Assuré ayant facilité la survenance du Sinistre ou se trouvant à l'origine du Sinistre).

#### **Période de Validité de l'adhésion**

Période pendant laquelle l'Assuré est couvert par le Contrat, c'est-à-dire la période comprise entre la date d'effet de l'adhésion et la date de résiliation ou d'expiration de l'adhésion.

#### **Sinistre**

Évènement susceptible de mettre en œuvre l'une ou l'autre des garanties prévues par le Contrat.

#### **Tiers**

Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint, son concubin, son partenaire de PACS, ses ascendants ou descendants, ou toute autre personne non autorisée par l'Assuré à utiliser l'Appareil Garanti.

#### **Usure**

Détérioration progressive de l'Appareil Garanti, ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, du fait de l'usage - conforme aux instructions du constructeur - qui en est fait.

#### **Valeur de Remplacement**

Valeur d'achat toutes taxes comprises à la date du Sinistre d'un Appareil de Remplacement sans pouvoir excéder le prix d'achat toutes taxes comprises, hors subvention opérateur et remises, de l'Appareil Garanti, à sa date d'achat.

#### **Vol**

Sostraction frauduleuse de l'Appareil Garanti par un Tiers. La notion de « Vol » recouvre, au titre du Contrat, le Vol avec agression, le Vol par effraction, le Vol à la tire, le Vol à la sauvette et le Vol par introduction clandestine.

#### **Vol avec agression**

Vol de l'Appareil Garanti en exerçant une violence physique ou une menace sur l'Assuré.

#### **Vol par effraction**

Vol de l'Appareil Garanti avec forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture extérieure (activé au moment du Vol) d'un local immobilier, d'un bien mobilier, d'un véhicule terrestre à moteur, d'une caravane, d'un bateau ou d'un aéronef, à condition toutefois que le l'Appareil Garanti ne soit pas visible de l'extérieur.

#### **Vol à la tire**

Vol de l'Appareil Garanti, par subtilisation dans la poche d'un vêtement ou d'un sac porté par l'Assuré au moment du vol, sans violence physique ou morale.

#### **Vol à la sauvette**

Vol de l'Appareil Garanti en le prélevant, sans violence, en présence de l'Assuré, alors que l'Appareil Garanti est sous la surveillance directe et visuelle de l'Assuré.

#### **Vol par introduction clandestine**

Vol de l'Appareil Garanti réalisé en s'introduisant, à l'insu de l'Assuré et sans effraction, dans un local immobilier, une caravane, un bateau ou un aéronef, occupé par l'Assuré ou par une personne autorisée par l'Adhérent à s'y trouver au moment du Vol.

## **2. Modalités d'adhésion au Contrat**

L'adhésion à l'Assurance Mobile est réservée aux personnes physiques majeures ou aux personnes morales dont l'établissement principal se situe en France métropolitaine et immatriculée sur un registre professionnel en France métropolitaine, et souhaitant, concomitamment à l'achat ou à la location (avec option d'achat) d'un Appareil sur le site [www.fnac.com](http://www.fnac.com), garantir cet Appareil. Dans tous les cas, l'adhésion au Contrat doit intervenir au même moment que l'achat ou la location de l'Appareil.

L'adhésion est conclue au moment où l'Adhérent, ayant préalablement reçu et pris connaissance de la Fiche d'information et de conseil et de la présente Notice, et après avoir déterminé la formule choisie, donne son consentement exprès à l'adhésion et accepte simultanément, quel qu'en soit le mode, le règlement de la cotisation d'assurance à Fnac mandaté à cet effet par l'Assureur.

En cas de souscription en ligne, les données sous forme électronique conservées par l'Assureur ou tout mandataire de son choix valent consentement exprès par l'Adhérent, lui sont opposables et peuvent être admises comme preuve de son identité et de son acceptation à l'offre d'assurance et aux termes de la présente Notice.

L'Appareil Garanti est uniquement celui dont les références figurent sur le Certificat d'adhésion envoyé en confirmation de l'adhésion à l'Adhérent et la facture d'achat présentée lors du Sinistre.

L'adhésion garantit également l'Appareil de Remplacement ou l'Appareil de Substitution, sous réserve du respect des dispositions de l'article 9.1.

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

L'étendue de la garantie, son mode d'exécution et toutes les autres dispositions utiles sont décrits dans la présente Notice. Seules les présentes conditions contractuelles et le Certificat d'adhésion envoyé en confirmation de l'adhésion sont applicables en cas de réclamation ou litige entre les parties. L'Assuré doit conserver la présente Notice, un exemplaire du Certificat d'adhésion ainsi que la facture d'achat de l'Appareil Garanti.

#### **Renonciation à l'adhésion**

**En complément des dispositions de l'article L112-10, l'article L112-2-1 du Code des assurances prévoit que lorsque le Contrat a été souscrit via un système de vente à distance (Internet) par l'Adhérent, ce dernier bénéficie, pour renoncer à son adhésion, d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date d'effet de l'adhésion sans avoir à justifier de motif et sans pénalités.**

**Afin de faire bénéficier tous les Adhérents d'une faculté de renonciation simplifiée, l'Assureur leur permet de renoncer à leur adhésion, sans aucune justification et sans frais ni pénalités, dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivant la réception du Certificat d'adhésion et de l'Appareil Garanti.**

**Dans tous les cas, l'Adhérent souhaitant renoncer à son adhésion devra contacter Assurant par email : service.contrat.fnac@assurant.com ou par courrier : ASSURANCE FNAC - TSA 90023 - 13081 AIX EN PROVENCE CEDEX 3**

**La lettre de renonciation peut être rédigée, par exemple, sur le modèle suivant :**

***"Je soussigné(e), nom, prénom et adresse, souhaite renoncer à mon adhésion n°XXXX au contrat Assurance Mobile et demande le remboursement de la cotisation éventuellement déjà versée. Date et signature."***

**L'Adhérent ayant éventuellement déjà payé sa cotisation sera remboursé dans un délai maximum de 30 jours suivant la date de la demande de renonciation faite par téléphone ou de la date de réception de la lettre de renonciation.**

**Pendant le délai de renonciation, si l'Adhérent demande expressément l'exécution de la garantie, en déclarant un Sinistre dans les conditions prévues à l'Article 6 de la présente Notice, il ne pourra plus exercer son droit de renonciation.**

### **3. Objet et limites des garanties**

#### **3.1. Dispositions relatives aux garanties Dommage et Oxydation (Formule Essentielle et Formule Premium)**

En cas de Dommage ou d'Oxydation de l'Appareil Garanti, l'Appareil Garanti endommagé sera, sur instruction de Assurant et au moyen de l'étiquette prépayée fournie par Assurant, envoyé par l'Assuré au Centre de Réparation pour diagnostic et, le cas échéant, réparation.

Si l'Appareil Garanti est techniquement irréparable ou si le coût de la réparation est supérieur à la valeur d'un Appareil de Remplacement au jour du Sinistre, l'Assuré bénéficiera automatiquement d'un échange de l'Appareil Garanti par un Appareil de Remplacement.

Il est précisé à ce titre que le choix entre la réparation et le remplacement de l'Appareil Garanti est du ressort exclusif de Assurant, mandaté à cet effet par l'Assureur.

**IMPORTANT : Dans tous les cas, la réparation ou le remplacement de l'Appareil Garanti sont effectués dans la limite(i) de la Valeur de Remplacement et(ii) du plafond global d'indemnisation de deux mille (2000) euros par Sinistre et par Année d'adhésion.**

**MISES EN GARDE :** Préalablement à son envoi au Centre de Réparation, l'Assuré doit, sous sa propre responsabilité :

- Prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde externe puis à la suppression de l'ensemble des données personnelles enregistrées sur l'Appareil Garanti (fichiers, photos, logiciels, applications...). A défaut ces données seront systématiquement détruites à réception de l'Appareil Garanti par le Centre de Réparation.
- Désactiver tout éventuel système de localisation ou de verrouillage à distance de l'Appareil Garanti, à défaut de quoi le Centre de Réparation sera dans l'impossibilité d'intervenir et, le cas échéant, de procéder à la réparation l'Appareil Garanti ou à son remplacement.

En cas de non-respect de ces modalités par l'Assuré, la responsabilité de Assurant, celle du Centre de Réparation et/ou celle de l'Assureur ne pourront être recherchées par l'Assuré sur quelque fondement que ce soit.

En cas d'acceptation du Sinistre, l'Appareil garanti réparé ou le Produit de Remplacement sera envoyé à l'Assuré à sa dernière adresse déclarée, aux frais de l'Assureur.

En cas de rejet du Sinistre, l'Appareil garanti endommagé sera restitué à l'Assuré à sa dernière adresse déclarée, aux frais de l'Assureur.

#### **3.2. Dispositions relatives à la garantie Vol (formule Premium)**

En cas de Vol de l'Appareil Garanti, l'Assureur prend en charge la fourniture d'un Appareil de Remplacement.

**IMPORTANT : Dans tous les cas, le remplacement de l'Appareil Garanti est effectué dans la limite (i) de la Valeur de Remplacement et (ii) du plafond global d'indemnisation de deux mille (2000) euros par Sinistre et par Année d'adhésion.**

En cas de Vol de l'Appareil Garanti, le coût de remplacement de la carte SIM/ USIM n'est pas couvert au titre des garanties du Contrat. En cas d'acceptation du Sinistre, l'Appareil de Remplacement sera envoyé à l'Assuré à la dernière adresse déclarée, aux frais de l'Assureur.

### **3.3. Dispositions relatives à la garantie utilisation frauduleuse de la carte SIM/USIM suite à un Vol (Formule Premium uniquement)**

En cas de Vol indemnisé de l'Appareil Garanti, l'Assureur prend en charge le remboursement du prix des communications/connexions frauduleuses effectuées par un Tiers dans les vingt-quatre (24) heures suivant le moment où l'Assuré a eu connaissance du Vol ainsi que le remboursement des frais afférents à la production de la facture détaillée justifiant les communications ou connexions frauduleuses, dans la limite de mille cinq cents (1500) euros par Sinistre.

## **4. Limitation du nombre de Sinistres**

Au maximum deux (2) Sinistres survenus au cours d'une même Année d'adhésion peuvent donner lieu à la mise en jeu des garanties (dont un seul Sinistre Vol dans le cadre de la formule Premium).

## **5. Exclusions des garanties**

### **5.1. Exclusions communes à toutes les garanties**

- Le Sinistre concernant l'Appareil Garanti pour lequel l'Assuré n'est pas en mesure de produire la facture d'achat.
- Le Sinistre concernant un Appareil non acheté ou loué (avec option d'achat) auprès de Fnac.
- Le Sinistre concernant les Accessoires de l'Appareil Garanti.
- Les conséquences de la guerre civile ou étrangère, d'insurrection ou de la confiscation de l'Appareil Garanti par les autorités.
- Tous les Dommages accidentels subis par votre Appareil causés par des rayonnements ionisants ou la contamination par radioactivité de déchets nucléaires provenant de la combustion de combustible nucléaire, les propriétés explosives ou autres sources toxiques radioactives dangereuses de tout assemblage nucléaire explosif ou composant nucléaire de celui-ci.
- La faute intentionnelle ou l'action frauduleuse de l'Assuré ou de toute autre personne qu'un Tiers.
- La négligence de l'Assuré ou de toute personne autre qu'un Tiers.
- Les préjudices ou pertes financières autres que liées à l'Appareil Garanti proprement dit, subis par l'Assuré, et consécutifs à un Sinistre.
- Les frais de mise en service et d'installation de l'Appareil Garanti.
- La perte de données ou logiciels ou les coûts de remplacement des sonneries personnalisées, graphiques, documents téléchargés ou tout autre coût de réparation ou de remplacement dans les cas prévus par la garantie ou la garantie du constructeur concerné.
- La perte de l'Appareil Garanti, y compris la perte par suite d'un événement de force majeure.
- Les Sinistres résultant d'un phénomène de catastrophe naturelle (sauf état de « catastrophe naturelle » constaté par arrêté interministériel).

### **5.2. Exclusions spécifiques aux garanties Dommage et Oxydation**

- Dommages intentionnels, inexpliqués ou survenus par Négligence.
- Les dommages résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'Appareil Garanti ou de la modification non autorisée du logiciel de l'Appareil Garanti.
- Les dommages résultant des effets du courant électrique, qu'il s'agisse d'échauffement, court-circuit, chute de tension, induction, défaillance d'isolement, ou de l'influence de l'électricité atmosphérique.
- Les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur de l'Appareil Garanti.
- Les dommages relevant des garanties légales dues par le constructeur ou revendeur en vertu des articles 1641 et suivants du Code civil et L217-4 et suivants du Code de la consommation.
- Les dommages liés à la sécheresse, à la présence de poussières ou à un excès de température.
- Les réglages accessibles à l'Assuré, sans démontage de l'Appareil Garanti.
- Les dommages causés à l'Appareil Garanti dont le numéro de série ou le numéro IMEI n'est plus lisible ou a été altéré, effacé ou modifié par quelque moyen que ce soit.
- Les dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil Garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que rayures, écaillures, égratignures.
- Les dommages liés à l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non conformes ou inadaptés à l'Appareil Garanti.
- Les dommages pour lesquels l'Assuré ne peut fournir l'Appareil Garanti endommagé ou oxydé.
- Les dommages survenant lorsque l'Appareil Garanti est confié à un installateur, ou à un réparateur non agréé par l'Assureur.
- Les frais de devis ou de réparation engagés par l'Assuré sans accord préalable de l'Assureur.
- Les pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes internes à l'Appareil Garanti ou liés à l'Usure, à l'encrassement ou à l'Oxydation d'origine non accidentelle des composants de l'Appareil Garanti.

### **5.3. Exclusions spécifiques à la garantie Vol**

- Tout Vol autre que les cas de Vol avec Agression, Vol avec Effraction, Vol à la Tire, Vol à la Sauvette, Vol par Introduction clandestine tels que définis à l'Article 1 « Définitions ».
- Le Vol commis par toute personne physique ou morale n'ayant pas la qualité de Tiers ou commis avec la complicité de ladite personne.
- Le vol d'un Appareil Garanti non conservé en bagage à mains, dans le cas des transports en commun aérien, maritime ou terrestres.

### **5.4. Exclusions spécifique à la garantie utilisation frauduleuse de la carte SIM/USIM suite à un Vol**

- Le préjudice résultant de l'utilisation frauduleuse de la carte SIM/USIM commise à la suite d'un Vol non

garanti de l'Appareil Garanti.

## 6. En cas de Sinistre

### 6.1. Délais de déclaration en cas de Sinistre

Dès qu'il a connaissance d'un Sinistre et au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés qui suivent, l'Assuré doit effectuer auprès de l'Assurant une déclaration circonstanciée du Sinistre par téléphone, email ou télé-déclaration (voir paragraphe « Comment nous contacter »). Ce délai de déclaration est ramené à **deux (2) jours en cas de Vol**.

Sauf cas de force majeure ou cas fortuit, si l'Assuré ne respecte pas ces délais de déclaration de Sinistre, et si l'Assureur prouve que ce retard lui a causé un préjudice, l'Assuré ne bénéficiera pas des garanties (article L.113-2 du Code des assurances).

**Il est rappelé à l'Assuré qu'à défaut d'une déclaration expliquant précisément les circonstances dans lesquelles le Sinistre est intervenu, ce dernier ne sera pas pris en charge par l'Assureur.**

### 6.2. Formalités à accomplir par l'Assuré en cas de Sinistre

L'Assuré devra :

#### En cas de Dommage ou d'Oxydation:

- S'abstenir de procéder lui-même à toute réparation.
- S'abstenir de mandater pour réparation un service après-vente de son choix.
- Se conformer aux instructions de l'Assurant pour la prise en charge de l'Appareil garanti endommagé par le Centre de Réparation (tout Appareil garanti endommagé envoyé au Centre de Réparation en contrevenance des instructions de l'Assurant, sera retourné à l'Assuré, à ses frais).

#### En cas de Vol de l'Appareil garanti (pour la formule Premium uniquement) :

- Contacter dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les vingt-quatre (24) heures suivant la découverte du Vol, son opérateur téléphonique afin de mettre en opposition la carte SIM ou USIM liée à l'Appareil Garanti ;
- Faire dans le même temps, et au plus tard dans les quarante-huit (48) heures suivant la découverte du Vol, un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes dans lequel doivent être mentionnés le Vol de l'Appareil Garanti, les circonstances du Vol, ainsi que les références de l'Appareil Garanti (marque, modèle).

**Sauf cas de force majeure ou cas fortuit, si l'Assuré ne respecte pas ces formalités et délais, et si l'Assureur prouve que ce retard lui a causé un préjudice, l'Assuré ne bénéficiera pas des garanties (article L.113-2 du Code des assurances).**

### 6.3. Informations et pièces justificatives à fournir à l'Assurant

À réception de la déclaration de Sinistre par l'Assurant, l'Assuré sera informé des pièces justificatives devant, le cas échéant, être fournies à l'Assureur en vue de l'appréciation du bien-fondé de la demande de mise en jeu des garanties.

Les informations et/ou pièces justificatives que l'Assuré devra fournir à l'Assurant comprennent :

**Dans tous les cas :**

- La facture d'achat de l'Appareil Garanti faisant clairement apparaître les nom et prénom de l'Adhérent, la date d'achat et les références de l'Appareil Garanti (marque, modèle) ;
- La copie lisible du Certificat d'adhésion ;
- Une déclaration sur l'honneur (formulaire fourni par l'Assurant) décrivant les circonstances exactes du Sinistre, complétée et signée par l'Assuré ;
- Tout autre document ou justificatif que l'Assurant estimerait nécessaire pour apprécier le bien-fondé de la demande de mise en jeu des garanties.

#### En cas de Dommage ou d'Oxydation de l'Appareil Garanti :

- L'Appareil Garanti endommagé, lequel doit être expédié par l'Assuré au Centre de Réparation sur instruction de l'Assurant.

#### En cas de Vol de l'Appareil Garanti (pour la formule Premium uniquement) :

- Le procès-verbal du dépôt de plainte pour Vol auprès des autorités compétentes, lequel doit nécessairement rappeler les circonstances et la date du Sinistre ainsi que les références de l'Appareil Garanti (marque, modèle).

#### En cas d'utilisation frauduleuse de la carte SIM ou USIM :

- La facture détaillée attestant le montant des communications/connexions effectuées frauduleusement par un Tiers ou tout justificatif (relevé de compte, facturette, ticket de caisse) attestant du paiement de la recharge utilisée frauduleusement par un Tiers, et
- Le procès-verbal du dépôt de plainte pour Vol de l'Appareil Garanti auprès des autorités compétentes.

#### Il est rappelé à l'Assuré :

- que la communication de ces informations et/ou pièces justificatives est nécessaire à la mise en œuvre et à l'obtention des garanties ;
- qu'il appartient à l'Assuré de rapporter la preuve que les conditions de la garantie sont effectivement réunies.

### 6.4. Expertise

L'Assureur se réserve le droit de demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur ainsi que toute autre pièce justificative qu'il estimerait nécessaire pour apprécier les circonstances du Sinistre ou pour évaluer les dommages en résultant.

### 6.5. Délaissement

En application de l'article L.121-14 du Code des assurances, le Produit assuré faisant l'objet d'un Sinistre indemnisé deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur.

## 7. Cotisation

### 7.1. Montant de la cotisation

Le montant de la cotisation d'assurance est mentionné dans le Certificat d'adhésion.

Ce montant est défini en fonction de la formule (Essentielle ou Premium), ainsi que de la catégorie dont relève l'Appareil Garanti original à la date d'adhésion (jour de l'achat).

Chaque catégorie est déterminée en fonction du prix TTC de l'Appareil Garanti.

## 7.2. Paiement de la cotisation

L'Adhérent s'engage à régler, au moment de l'adhésion, l'intégralité de la cotisation annuelle à Fnac, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur.

## 7.3. Défaut de paiement

A défaut de règlement dans les dix (10) jours suivant l'échéance, l'Assureur, indépendamment de son droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice, sera amené à réclamer à l'Assuré la cotisation impayée, par le moyen d'une lettre recommandée lui rappelant les dispositions légales dans ce domaine :

- Suspension des garanties dans les trente (30) jours suivant l'envoi de la lettre recommandée de mise en demeure.
- Résiliation de l'adhésion dix (10) jours après l'expiration de ce délai de trente (30) jours en cas de refus de paiement.

## 8. Date d'effet et durée de l'adhésion et des garanties

### 8.1. Date d'effet de l'adhésion et des garanties

L'adhésion est effective et les garanties prennent effet le jour de la réception par l'Adhérent du Certificat d'adhésion, sous réserve de la prise de possession de l'Appareil Garanti et du paiement effectif par l'Adhérent de la cotisation d'assurance mentionnée sur le Certificat d'adhésion.

### 8.2. Durée de l'adhésion et des garanties

À compter de sa date d'effet, l'adhésion est valable pour une période ferme et non reconductible de douze (12) mois.

## 9. Modification de l'adhésion

### 9.1. Changement de l'Appareil Garanti

Le changement de l'Appareil Garanti par un Appareil de Substitution doit être déclaré par l'Adhérent par téléphone avec confirmation écrite ou par courrier postal adressé à Assurant. L'Adhérent devra également indiquer, les références du nouvel Appareil Garanti (marque, modèle) et transmettre la facture d'achat dudit Appareil ou tout autre justificatif.

Cette déclaration doit intervenir dans les trente (30) jours à compter de la date de réception par l'Adhérent de l'Appareil de Substitution (sous peine de perte du droit à garantie si ce manquement cause à l'Assureur un préjudice, sauf cas fortuit ou force majeure. En cas de non-respect de ce délai, l'Assureur est en droit de réclamer une indemnité proportionnée aux dommages que ce retard lui a causés).

A compter de la déclaration de changement de l'Appareil Garanti, les garanties du Contrat couvriront le nouvel Appareil Garanti. L'ancien Appareil Garanti ne sera plus couvert à partir de la même date.

Le changement de l'Appareil Garanti consécutif au remplacement de ce dernier dans le cadre des garanties du Contrat ne nécessite aucune démarche de la part de l'Adhérent. L'Appareil de Remplacement sera automatiquement garanti dans les mêmes conditions, limites et plafonds que l'Appareil Garanti original, et ce pour la durée de validité de l'adhésion restant à courir.

## 9.2. Autres modifications

Tout changement de nom, d'adresse doit également être déclaré par l'Adhérent dans les mêmes conditions que le changement de l'Appareil Garanti.

## 10. Résiliation et cessation de l'adhésion

L'adhésion prend fin automatiquement au terme de la période contractuelle de douze (12) mois, sans faculté de reconduction.

### Résiliation à l'initiative de l'Assureur

L'Assureur a la faculté de résilier l'adhésion :

- En cas de non-paiement de la cotisation (article L.113-3 du Code des assurances) ;
- Après Sinistre (article R.113-10 du Code des assurances).

## 11. Dispositions diverses

### Territorialité

Les garanties produisent leurs effets pour les Sinistres survenant dans le monde entier. **Toutefois, les prestations découlant de la mise en œuvre des garanties du Contrat (diagnostic de l'Appareil Garanti, réparation de l'Appareil Garanti, retour éventuel de l'Appareil Garanti à l'Assuré, livraison de l'Appareil de Remplacement ou versement d'une indemnité financière) ne peuvent être réalisées qu'en France métropolitaine.**

### Droit et langue applicables

La langue utilisée pendant toute la durée de l'adhésion est le français. La Notice ainsi que les relations précontractuelles sont régies par le droit français.

Tout litige né de l'interprétation ou de l'exécution de la Notice sera de la compétence des juridictions Françaises.

### 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.

### Déchéance

En vertu de l'article L.113-2 du Code des assurances, l'Assuré perd son droit à indemnité en cas d'inexécution de ses obligations après la survenance d'un Sinistre, sauf cas de force majeure ou cas fortuit, et dans la mesure où l'Assureur peut prouver que ce manquement lui cause un préjudice.

### Fausse déclaration - Fraude

Toute fausse déclaration faite par l'Assuré à l'occasion d'un Sinistre l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée, à la nullité de l'adhésion et donc à la perte des droits aux garanties en découlant, la cotisation d'assurance étant cependant conservée par l'Assureur. De la même manière, toute fraude, réticence ou fausse déclaration

intentionnelle de la part de l'Assuré, ayant pour but d'induire l'Assureur ou Assurant en erreur sur les circonstances d'un Sinistre, entraîne la perte de tout droit à indemnité pour ce Sinistre.

### **Transmissions d'informations et de correspondance par voie électronique**

Assurant peut délivrer toutes informations, fichiers et plus généralement, adresser toutes correspondances à chaque Assuré par courrier électronique (email ou courriel). Chaque Assuré déclare pour sa part accepter sans restriction ni réserve que toutes informations, fichiers et plus généralement toutes correspondances puissent lui être délivrés par la voie électronique.

Il déclare et reconnaît en outre, que tout écrit qui lui est transmis par Assurant sous forme électronique à force probante de son envoi et de sa réception. Sauf preuve contraire, tout écrit délivré sous forme électronique est valable et peut être valablement opposé à l'Assuré par l'Assureur ou Assurant, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit sur support papier.

### **Cas spécifique de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme**

Dans le cadre de l'application des dispositions du Code Monétaire et Financier, le recueil d'un certain nombre d'informations à caractère personnel est nécessaire à des fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme.

Dans ce cadre, l'Adhérent et l'Assuré pourront exercer leur droit d'accès auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.

### **Prescription**

Toute action dérivant du présent contrat d'assurance est prescrite par deux (2) 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 (2) 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 et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le 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.

### **Réclamation – Médiation**

Assurant et l'Assureur ont le souci constant d'apporter la meilleure qualité de service possible.

Toutefois en cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution de la gestion de son adhésion, de ses cotisations ou encore d'un Sinistre, l'Assuré peut s'adresser au Service Réclamations d'Assurant en rappelant son numéro d'adhésion et l'objet de son insatisfaction.

- Adresse email : [contact.reclamation.fnac@assurant.com](mailto:contact.reclamation.fnac@assurant.com)
- Adresse postale : Service Réclamation Assurance Mobile Fnac- CS 20530 - 13593 Aix-en-Provence cedex 3

Le Service Réclamations d'Assurant s'engage à accuser réception de la demande dans les dix (10) jours ouvrables (si une réponse ne peut être faite dans ce même délai) et à apporter une réponse dans les deux (2) mois suivant la date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Adhérent sera alors tenu informé).

En cas de rejet ou de refus de la part du Service Réclamations d'Assurant de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, l'Assuré peut solliciter l'avis de l'Assureur en écrivant à :

- Adresse email : [qualite-agil@assurant.com](mailto:qualite-agil@assurant.com)
- Adresse postale : Service Qualité AGIL - CS 20530 - 13593 Aix-en-Provence cedex 3

L'Assureur s'engage à accuser réception de la demande dans les dix (10) jours ouvrables et à apporter une réponse dans les deux (2) mois suivant la date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera alors tenu informé).

L'Assureur a choisi d'appliquer la Charte de la Médiation mise en place au sein de l'Association Française de l'Assurance consultable sur internet à l'adresse [http:// www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte\\_de\\_la\\_Mediation.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_de_la_Mediation.pdf). Dès lors, si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Assuré peut, gratuitement et sans préjudice de ses droits à intenter une action en justice, saisir la Médiation de l'Assurance, soit en ligne ([www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)), soit en écrivant à : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

### **Subrogation**

L'Assureur est subrogé, conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les Tiers responsables du dommage.

Si la subrogation ne peut plus, du fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de l'Assureur, celui-ci est déchargé de ses obligations envers l'Assuré, dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

### **Informatique et libertés (loi modifiée du 6 janvier 1978)**

L'Assuré est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé des informations nominatives et personnelles recueillies auprès de lui par l'Assureur et par Assurant (et leurs mandataires) dans le cadre de l'adhésion au Contrat, ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci. Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 (modifiée) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à la gestion de l'adhésion, à l'instruction des Sinistres, à la mise en jeu des garanties, et au respect des obligations légales de l'Assureur. Ces informations sont destinées exclusivement à l'Assureur en sa qualité de responsable du traitement qui les utilise uniquement pour les finalités suivantes : gestion de l'adhésion et des Sinistres, gestion de la relation client, études statistiques, évaluation et gestion du risque (notamment du risque opérationnel), prévention des impayés, recouvrement, gestion de la preuve, lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme. En aucun cas les informations personnelles de l'Assuré ne seront utilisées à des fins de prospection commerciale.

L'Assuré est informé que ses informations personnelles peuvent être transmises à Assurant, ainsi qu'à ses mandataires et à tout autre établissement ou prestataire lié contractuellement à l'Assureur ou à Assurant pour l'exécution de tâches se rapportant directement aux finalités précédemment décrites. Ces tiers présentent la capacité et l'intention de protéger ces informations, conformément aux dispositions légales applicables. Les informations personnelles seront conservées pour la durée nécessaire à la réalisation du Contrat et pour toute durée additionnelle requise ou autorisée par les dispositions légales applicables.

Dans ce cadre, les informations personnelles de l'Assuré sont susceptibles d'être transférées en dehors de l'Union Européenne, notamment dans des pays qui ne fournissent pas un niveau de protection suffisant selon la Commission européenne. Afin d'assurer un niveau de sécurité et de protection adéquat, ces transferts seront encadrés par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne, ou par d'autres garanties appropriées, conformément aux dispositions légales applicables. L'Assuré peut obtenir toute information concernant les clauses contractuelles types via les données de contact indiquées ci-dessous.

Les informations personnelles de l'Assuré pourront également être transmises à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à l'Assureur.

En vertu de la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 modifiée, l'Assuré dispose notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'information, de rectification, de limitation du traitement, d'opposition, d'effacement des données le concernant, d'un droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage) ainsi que d'un droit de donner des directives relatives au sort de ses données après son décès. L'Assuré peut exercer ses droits à tout moment auprès de l'Assureur via Assurant, en joignant une copie de sa pièce d'identité et en écrivant à Assurant – Protection des Données Personnelles – CS 60569 – 13594 Aix-en-Provence Cedex 3 ou par e-mail à l'adresse suivante : [dataprotectionofficer@assurant.com](mailto:dataprotectionofficer@assurant.com). L'exercice de ces droits n'est pas absolu et est soumis aux limitations prévues par les dispositions légales applicables.

Les conversations téléphoniques entre l'Assuré et Assurant sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus, de la formation des personnels ou dans le cadre de la gestion des Sinistres (notamment à des fins probatoires). L'Assuré dispose d'un droit d'opposition et d'un droit d'accès aux enregistrements.

Enfin, toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.

