

# Assurance Téléphonie Mobile

## Document d'information sur le produit d'assurance



Compagnie : AXA France IARD – Entreprise d'assurance immatriculée en France et régie par le Code des assurances  
Siren : 722 057 460  
Produit : **Assurance Mobile Free**

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du contrat. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation pré contractuelle et contractuelle du contrat d'assurance.

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

Cette assurance est facultative et garantit la réparation ou le remplacement du smartphone acheté ou loué, neuf ou reconditionné, chez FREE. Le contrat garantit également le remboursement de la carte SIM et des communications effectuées frauduleusement en cas de Vol indemnisé.



#### Qu'est-ce qui est assuré ?

##### Les garanties systématiquement prévues :

Selon les **définitions et conditions prévues par la Notice d'Information**, ce contrat d'assurance garantit la réparation ou le remplacement de l'Appareil garanti contre les risques de :

- ✓ Casse,
- ✓ Oxydation,
- ✓ Vol avec agression, Vol avec effraction, Vol à la Tire, Vol à la sauvette, Vol par introduction clandestine.
- ✓ Et en cas de Vol indemnisé de l'Appareil garanti, ce contrat garantit le remboursement des **Utilisations Frauduleuses** et de la **Carte SIM**.
- ✓ L'**Accessoire** d'origine volé ou endommagé en même temps que l'Appareil Garanti est remplacé par un accessoire compatible ou remboursé.

Les garanties précédées d'une ✓ sont systématiquement prévues au contrat



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ La panne, les dommages, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine interne à l'Appareil garanti ;
- ✗ La perte, l'oubli, la disparition inexpliquée de l'Appareil Garanti.



#### Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

##### Principales exclusions :

- ! Les exclusions légales dont le fait intentionnel, la guerre civile ou étrangère.
- ! En cas de Vol Etendu, la Négligence de l'Assuré ou de toute autre personne qu'un Tiers,
- ! En cas de Vol Etendu, si l'Appareil Garanti est en possession d'un Tiers au moment du Vol.
- ! Les préjudices ou pertes financières – autres que celle de l'Appareil Garanti - subis par l'Assuré, pendant ou consécutifs à un Sinistre.
- ! Le Sinistre occasionné à un Appareil Garanti non conservé en bagage à mains, dans le cas des transports en commun aérien, maritime ou terrestre.
- ! Les dommages esthétiques et ceux causés aux parties extérieures de l'Appareil Garanti ne nuisant pas à l'utilisation – conforme aux normes du constructeur- de celui-ci, les rayures, les écaillures, les égratignures.
- ! Les sinistres occasionnés par des animaux dont l'Assuré a la garde.
- ! Les frais de devis ou de réparation ou de montage, d'installation, de réglage et d'entretien, engagés par l'Assuré.
- ! Les Sinistres relevant de la responsabilité civile d'un transporteur professionnel.
- ! Le vol à l'intérieur d'un véhicule stationné à l'extérieur ou dans un local sans conducteur ni passager, entre 21h et 8h du matin.

##### Principales restrictions :

- ! **Limite de 2 Sinistres indemnisés par Année d'Assurance** et dans la limite de la Valeur de Remplacement de l'Appareil Garanti.
- ! Plafond d'indemnisation Accessoires : **100 € TTC**
- ! Plafond d'indemnisation Utilisations Frauduleuses : **1000 € TTC**
- ! Plafond d'indemnisation Carte SIM : **10 € TTC**.



## Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ Le sinistre est couvert dans le monde entier (si l'Assuré voyage en dehors de la France métropolitaine pendant une durée maximale de soixante (60) jours consécutifs).
- ✓ La mise en jeu de toutes les garanties, le diagnostic, la réparation, le remplacement et/ou l'indemnisation ne peuvent être réalisés qu'en France métropolitaine et en euros.



## Quelles sont mes obligations ?

**Le non-respect des obligations peut notamment entraîner la nullité du contrat, la non-garantie, la suspension de garantie.**

### A la souscription du contrat

- Remplir et signer le Bulletin d'adhésion et la Fiche d'Information et de Conseil,
- Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au contrat.

### En cours de contrat

- Régler la cotisation
- Déclarer toutes circonstances nouvelles à l'assureur ayant pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge soit d'en créer de nouveaux.

### En cas de sinistre

- Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre.
- Informer des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement susceptible d'être perçu au titre d'un sinistre.
- En cas de Vol, déposer plainte dans les 48 heures auprès des autorités compétentes, fournir le dépôt de plainte, et faire immédiatement opposition auprès de l'opérateur téléphonique afin d'éviter les communications frauduleuses.
- Ne pas faire réparer l'Appareil Garanti, sans consultation préalable de l'assureur.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

- La cotisation est annuelle et est payable mensuellement, toutes taxes comprises, auprès de FREE MOBILE. Les paiements mensuels sont réalisés par prélèvement SEPA sur le compte bancaire de l'Adhérent.
- En cas de rejet de prélèvement, la prime sera représentée pour paiement le mois suivant.
- L'Assuré s'engage, en cas de changement de coordonnées bancaires, à les communiquer à FREE MOBILE sans délai sur son Espace Abonné : [www.mobile.free.fr](http://www.mobile.free.fr)



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Les garanties prennent effet à la date de signature du Bulletin d'adhésion, sous réserve de la prise de possession de l'Appareil Garanti et du paiement effectif par l'Adhérent de la première cotisation d'assurance.

Le contrat est conclu pour une durée de douze mois à compter de sa prise d'effet et se renouvelle ensuite par tacites reconductions d'un an, sauf résiliation dans les cas indiqués dans la notice d'information.

En cas d'indemnisation financière de l'Assuré à hauteur de la Valeur de Remplacement de l'Appareil Garanti, l'adhésion cesse. La cotisation est due pour l'Année d'Assurance en cours.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation doit être demandée soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur, soit par acte extrajudiciaire, soit par lettre ou tout autre support durable, soit par le même mode de communication à distance utilisé pour la souscription du contrat, soit par tout autre moyen indiqué dans la notice d'information.

Sous réserve que le contrat vous couvre en tant que personne physique en dehors de toutes activités professionnelles, la résiliation peut aussi être demandée :

- à tout moment, et par tout support durable, à l'expiration d'un délai d'un an, à compter de la 1ère souscription du contrat, sans frais ni pénalité
- chaque année lors du renouvellement du contrat, dans les 20 jours suivant la date de l'envoi de l'avis d'échéance.

Vous disposez par ailleurs de la possibilité de renoncer à votre contrat dans les trente (30) jours calendaires suivant votre adhésion, sans pénalité et sans justification, sous réserve qu'aucun sinistre n'ait été déclaré au cours de cette période.

# Fiche d'information et de conseil

## INFORMATION PRÉALABLE À LA PROPOSITION DE VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE

Ce document reprend vos besoins et exigences et la solution d'assurances que **FREE MOBILE** et **F DISTRIBUTION** (nommées ensemble « FREE ») vous proposent, conformément aux dispositions du Code des assurances.

Cette fiche d'information et de conseil ne constitue pas un engagement de votre part et n'engage pas l'assureur.

FREE est un intermédiaire d'assurance à titre accessoire, agissant en vertu de l'article L.513-1 du Code des assurances.

FREE ne détient aucune participation directe ou indirecte d'une compagnie d'assurance et aucune compagnie d'assurance ne détient de participation directe ou indirecte dans les sociétés FREE.

### Vos coordonnées

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Téléphone :

E-mail :

### Quels sont vos exigences et besoins ?

Vous êtes en cours d'acquisition d'un smartphone neuf ou reconditionné chez FREE. Vous exprimez par ailleurs le besoin d'adhérer à une assurance **pour vous garantir en cas de casse, d'oxydation ou de vol de votre appareil.**

### Proposition d'assurance

Compte tenu de votre souhait de bénéficier d'une couverture d'assurance garantissant la casse, l'oxydation ou le vol de votre appareil, nous vous proposons d'adhérer au contrat N° 10998910004 qui est cohérent avec les exigences et besoins que vous avez exprimés. Ce contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative a été **souscrit par FREE MOBILE**, SAS au capital de 365.138.779 €, siège social situé au 16 Rue de la Ville l'Evêque, 75008 Paris, immatriculée sous le n° 499 247 138 au RCS de Paris, **et par F DISTRIBUTION**, SAS au capital de 5.000.000 €, siège social situé au 16 Rue de la Ville l'Evêque 75008 Paris, immatriculée sous le n° 528 815 376 au RCS de Paris, **auprès d'AXA France IARD**, compagnie d'assurance, S.A. au capital de 214 799 030 € - Siège social : 313, Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre cedex - Immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés sous le n° 722 057 460 R.C.S. Nanterre. TVA intracommunautaire n° FR 14 722 057 460. Entreprise régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'ACPR, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 (nommé l' « Assureur »), **SPB** est chargée de la gestion des sinistres, sur délégation de l'Assureur. SPB, SAS de courtage d'assurances au capital de 1 000 000€, immatriculée au RCS du Havre sous le n°305 109 779 et à l'Orias sous le n° 07 002 642 - siège social au 71, Quai Colbert, 76600 Le Havre.

### Quelles sont les garanties proposées ?

Les garanties du contrat sont mentionnées à l'article 2 de la Notice d'information.

Les **exclusions et limites** du contrat sont mentionnées aux articles 2 et 3 de la Notice d'information.

Garanties	Plafond d'indemnisation par Sinistre	Nombre de Sinistres indemnisés par Année d'Assurance
Casse Oxydation Vol Etendu	Pour l'Appareil Garanti : <b>Valeur de Remplacement</b> (définie dans la Notice)	2 Sinistres
	Accessoires en cas de sinistre indemnisé de l'Appareil Garanti : <b>100€ TTC (hors indemnisation financière de l'Appareil Garanti)</b>	
	Cart SIM en cas de Vol Etendu : <b>10€ TTC</b>	
	Utilisations frauduleuses en cas de Vol Etendu : <b>1000€ TTC</b>	

Les conditions de garanties sont détaillées dans la Notice d'information qui vous est envoyée par e-mail.

## Quelle est la durée de votre contrat ?

---

Les garanties prennent effet à la date indiquée sur le Bulletin d'Adhésion, sous réserve du paiement de la première mensualité de cotisation et de la prise de possession de l'Appareil Garanti. Le contrat dure 1 an à compter de la date d'adhésion et se renouvelle ensuite par tacite reconduction tous les ans, sauf résiliation.

## Droit de renonciation

---

Vous pouvez renoncer à votre adhésion dans les 30 jours calendaires suivant la date d'adhésion (modalités dans la Notice d'information jointe).

## Cotisation

---

Le montant de la cotisation mensuelle TTC est indiqué sur votre Bulletin d'Adhésion. La cotisation est réglée auprès de FREE MOBILE par prélèvement mensuel.

## Réclamations

---

Vous pouvez formaliser par écrit votre réclamation auprès de :

Pour une réclamation portant sur la vie de votre contrat, via le formulaire de réclamation : <https://assistance-1.free.fr/assumobile>  
Pour une réclamation portant sur un sinistre : par email à [reclamations@spb.eu](mailto:reclamations@spb.eu) ou via le formulaire de réclamation sur le site [www.spb-assurance.fr](http://www.spb-assurance.fr)

ou à tout moment, au Service Réclamations de l'Assureur : AXA - Direction des Partenariats IARD - Service Réclamations - 313 Terrasses de l'Arche - 92727 NANTERRE CEDEX.

Vous pouvez saisir le Médiateur de l'assurance dans un délai de deux mois après votre première réclamation écrite sur le site [mediation-assurance.org](http://mediation-assurance.org) ou par courrier à : **Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.**

## Signature

---

- Je reconnais que la proposition d'assurance présentée par FREE MOBILE est en cohérence avec mes besoins et exigences.
- Je reconnais avoir reçu, préalablement avant la souscription du contrat d'assurance, le Document d'information sur le produit (DIPa), la Notice d'informations valant Conditions générales n°10998910004 et l'information sur le tarif, en avoir pris connaissance et en accepter les termes.

Le :

Signature de l'Adhérent(e) :

# Notice d'information

## VALANT CONDITIONS GENERALES D'ASSURANCE

Cette notice d'information est établie conformément à l'article L112-2 du Code des assurances. Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'Assuré au titre du contrat d'assurance collective de dommages n°10998910004 établi conformément à l'article L129-1 du Code des assurances et **souscrit par FREE MOBILE**, Société par Actions Simplifiée au capital de 365.138.779 euros, dont le siège social est situé au 16 Rue de la Ville l'Evêque - 75008 Paris, FRANCE immatriculée sous le numéro 499 247 138 au RCS de Paris, **et par F DISTRIBUTION**, Société par Actions Simplifiée au capital de 5.000.000 euros dont le siège social est situé au 16 Rue de la Ville l'Evêque - 75008 Paris, immatriculée sous le numéro 528 815 376 au RCS de Paris, pour le compte des Assurés désignés ci-dessous, **auprès d'AXA France IARD, S.A.** au capital de 214 799 030 € - Siège social : 313, Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre cedex - Immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 722 057 460 R.C.S. Nanterre. TVA intracommunautaire n° FR 14 722 057 460, entreprise régie par le Code des assurances (ci-après "l'Assureur").

Le contrat est **distribué par FREE MOBILE et F DISTRIBUTION**, ci-après dénommées ensemble « **FREE** », dans le cadre de la dérogation prévue par l'article L513-1 du Code des assurances.

L'autorité chargée du contrôle de l'Assureur et du Courtier Gestionnaire est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution/ACPR - située 4 place de Budapest CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Le contrat d'assurance est régi par le droit français et notamment le Code des assurances.

Pour les risques définis à l'article L.191-2 du Code des assurances et relevant des dispositions particulières aux départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle :

- sont applicables les articles impératifs : L.191-5, L.191-6,
- n'est pas applicable l'article L.191-7 auquel il est dérogé expressément.

Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

En cas d'adhésion par l'Assuré au contrat d'assurance collective de dommages ci-dessus référencé, cette notice vaut Conditions Générales, lesquelles fixeront avec le *Bulletin d'Adhésion* l'étendue des garanties ainsi que les droits et les obligations de l'Assuré et de l'Assureur.

Le Courtier Gestionnaire des Sinistres, désigné par l'Assureur, est SPB, SAS de courtage d'assurances au capital de 1 000 000 d'euros, immatriculée au RCS du Havre sous le n°305 109 779 et à l'Orias sous le n° 07 002 642, ayant son siège social au 71, Quai Colbert, 76600 Le Havre.

L'Adhérent est informé qu'il bénéficie d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 30 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans motif, ni frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- il a 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 Free ;
- le contrat auquel il souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- il n'a déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, il peut exercer son droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à FREE Mobile - Assurance, 75371 PARIS cedex 08. L'Assureur est tenu de lui rembourser la cotisation payée, dans un délai de 30 jours à compter de la renonciation.

L'Adhérent est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des Sinistres garantis par le présent contrat.

L'Adhérent peut consulter les modalités de renonciation prévues à l'article « Renonciation à l'adhésion » de la présente Notice.

### Embargo / Sanctions

Le présent contrat sera sans effet et l'Assureur ne sera pas tenu de payer une indemnité ou de fournir des garanties au titre du présent contrat dès lors que l'exécution du contrat exposerait l'Assureur aux sanctions, interdictions ou aux restrictions résultant des résolutions des Nations Unies ou aux sanctions économiques ou commerciales prévues par les lois ou règlements édictés par l'Union européenne, le Royaume Uni ou les Etats-Unis d'Amérique.

## 1. Définitions

Les définitions ci-après font partie intégrante du contrat dès lors que le mot ou l'expression y est utilisé. Elles n'ont aucune incidence sur l'existence d'une garantie si celle-ci n'est pas réputée acquise par le *Bulletin d'Adhésion*. **Les mots en italique figurant dans cette Notice ont pour seule signification celle précisée ci-après :**

**Accessoires**

Ecouteurs, oreillettes, kit mains libres, chargeur, alimentation, cordons fournis d'origine par le constructeur de l'*Appareil Garanti* en même temps que l'achat de ce dernier et objets du même *Sinistre* que l'*Appareil Garanti* ou devenus incompatibles avec l'*Appareil de Remplacement*.

**Accident**

Évènement soudain et imprévu affectant l'*Appareil Garanti*, qui n'a pas été causé délibérément à condition de ne pas résulter d'une défaillance ou d'une *Panne* de l'*Appareil Garanti*.

**Adhérent**

Personne physique majeure (âgée de plus de 18 ans) à la date de conclusion de l'adhésion, résidant habituellement en France métropolitaine désignée sur le *Bulletin d'Adhésion*.

L'*Adhérent* est propriétaire ou locataire de l'*Appareil Garanti*.

**Année d'Assurance**

Période comprise entre deux dates anniversaires de l'adhésion. La date d'effet de l'adhésion est indiquée sur le *Bulletin d'adhésion*.

**Appareil Garanti**

Smartphone acheté neuf ou reconditionné, par l'*Adhérent*, auprès de FREE en même temps que l'adhésion au contrat d'assurance, et payé comptant ou en plusieurs fois, ou loué dans le cadre du contrat de location avec option d'achat « Free Flex » et dont les références, la marque, le modèle et le Numéro d'IMEI le cas échéant figurent sur le *Bulletin d'adhésion*, ou l'*Appareil de Remplacement* ou l'*Appareil de Substitution* en cas de changement de l'*Appareil Garanti* d'origine.

**Appareil Reconditionné**

Appareil d'occasion ayant fait l'objet d'une exposition et/ou d'une réparation et/ou d'un déstockage, remis selon les normes du constructeur au même niveau de caractéristiques techniques et d'équipement (accessoires, système d'exploitation et connectique) que celui d'un appareil neuf d'origine constructeur, **à l'exception de l'emballage et des défauts esthétiques (les rayures, égratignures, écaillures) et des différences d'ordre esthétique (coloris, revêtement, graphisme ou design)**.

**Appareil de Remplacement**

*Appareil de Remplacement* fourni par le Prestataire de Services Agréé désigné par l'*Assureur*, à la suite d'un *Sinistre* indemnisé, dès lors que l'*Appareil Garanti* est considéré comme *Économiquement Irréparable*, comme techniquement irréparable, ou s'il a été volé.

Par ordre de priorité, l'*Appareil de Remplacement* sera :

1) un *Appareil Reconditionné* identique à l'*Appareil Garanti* (mêmes marque, modèle, système d'exploitation mobile et capacité de stockage), ou

2) un *Appareil Reconditionné* iso-fonctionnel 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 dépasser ni la *Valeur de Remplacement TTC* de l'*Appareil Garanti* à la date du *Sinistre*, conformément à l'article L121-1 du Code des assurances, ni la *Valeur d'Achat* initiale TTC de l'*Appareil Garanti*.

**Appareil de Substitution**

Smartphone fourni par FREE à ses clients, dans le cadre des garanties légales (de conformité ou des vices cachés) ou commerciale, et qui se substitue à l'*Appareil Garanti* d'origine, pendant la *Période de Validité de l'Adhésion*.

**Assuré**

Adhérent ou son conjoint, le partenaire avec lequel l'*Adhérent* a conclu un pacte civil de solidarité (PACS), son concubin, leurs enfants rattachés au foyer fiscal de l'*Adhérent* ou de son concubin au sens du Code Général des Impôts.

**Assureur**

AXA France IARD, Société Anonyme de droit français au capital de 214 799 030 euros immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 722 057 460 et dont le siège social est 313, Terrasses de l'Arche 92727 NANTERRE CEDEX.

**Attaque cyber**

Toute intrusion, toute utilisation ou exploitation malveillante de programmes informatiques et données informatiques portant atteinte à leur authenticité, intégrité, confidentialité ou disponibilité, qu'ils soient détenus ou utilisés par l'*Assuré* ou par un *Tiers* à quelque titre que ce soit.

**Bulletin d'Adhésion**

Document signé par l'*Adhérent* et dont il conserve un exemplaire en confirmation de son adhésion effectuée auprès de FREE en France métropolitaine et sur lequel sont mentionnés la désignation de l'*Appareil Garanti*, le numéro d'adhésion, la date d'effet de l'adhésion, la *Période de Validité de l'Adhésion*, la *Valeur d'Achat* de l'*Appareil Garanti*, la cotisation d'assurance et les garanties souscrites, le cas échéant le Numéro d'IMEI. Il vaut conditions particulières d'assurance.

**Carte SIM ou ESIM**

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

**Courtier Gestionnaire**

SPB, SAS de courtage d'assurances au capital de 1 000 000 d'euros, immatriculée au RCS du Havre sous le n°305 109 779 et à l'Orias sous le n° 07 002 642, et dont le siège social est 71, Quai Colbert, 76600 Le Havre.

**Domage Matériel ou Casse**

Toute détérioration ou destruction extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement de l'*Appareil Garanti*, à condition de résulter d'un **Accident**.

**Économiquement Irréparable**

Un Appareil Garanti est économiquement non réparable lorsque le coût TTC des *Frais de Réparation* en cas de Casse ou d'*Oxydation* est supérieur à la *Valeur de Remplacement* de l'*Appareil Garanti* au jour du *Sinistre*.

**Faute Intentionnelle**

Faute commise par l'*Assuré* avec la volonté de causer le *Sinistre* tel qu'il est survenu.

**Force Majeure**

Tout événement imprévisible et fortuit échappant au contrôle de l'*Assuré* et de l'*Assureur*, qui empêche l'un ou l'autre d'exécuter ses obligations contractuelles telles que définies dans la présente notice.

**Frais de Réparation**

Coût, apprécié au jour du *Sinistre*, de remise en état de l'*Appareil Garanti* endommagé.

**Négligence**

Défaut de précaution, de prudence, d'attention, de vigilance ou de soin de la part de l'*Assuré* à l'égard de l'*Appareil Garanti* et qui est à l'origine du *Sinistre* ou en a facilité sa survenance.

**Numéro IMEI**

Le numéro unique utilisé pour identifier l'*Appareil Garanti* enregistré et couvert par le présent contrat (15 ou 17 chiffres). L'*Assuré* peut le trouver en saisissant \*#06# sur son téléphone mobile.

**Oxydation**

Toute exposition à l'humidité ou à un liquide provoquant une corrosion par effet chimique d'un des composants de l'*Appareil Garanti*, nuisant au bon fonctionnement de l'*Appareil Garanti*, à condition de ne pas avoir pour origine un effet interne à l'*Appareil Garanti* et résultant d'un **Accident**.

**Panne**

Dysfonctionnement électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou plusieurs composants de l'*Appareil Garanti*, ayant pour origine une cause interne.

**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, après d'éventuelles reconductions, la date de résiliation ou d'expiration de l'adhésion.

**Prestataire de Services Agréé ou PSA**

Un agent de réparation et de service agréé pour réparer ou remplacer l'*Appareil Garanti* désigné par l'*Assureur*.

**Sinistre**

**Accident** survenant pendant la *Période de Validité de l'Adhésion* susceptible de mettre en jeu l'une des garanties prévues par la présente Notice.

**Tiers**

Toute personne autre que l'*Assuré*, ses ascendants ou ses descendants et toute 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 qui en est fait conformément aux instructions d'utilisation et d'entretien du constructeur et ceci quels que soient l'origine et le processus de cette détérioration (physique ou chimique).

**Utilisations Frauduleuses**

Communications et connexions Internet hors forfait effectuées frauduleusement par un *Tiers* dans les quarante-huit (48) heures suivant la date et l'heure du vol et avant la demande de mise hors service de la ligne à la suite du vol indemnisé de l'*Appareil Garanti*.

**Valeur d'Achat**

Prix d'achat TTC, toutes remises et promotions déduites, figurant sur la preuve d'achat de *l'Appareil Garanti*. Dans le cadre du contrat de location avec option d'achat « Free Flex », la *Valeur d'Achat* s'entend comme le coût total de *l'Appareil Garanti* en cas d'achat de *l'Appareil Garanti* à l'issue de la période initiale de 24 mois, figurant dans le contrat de location avec option d'achat « Free Flex ».

**Valeur de Remplacement**

Valeur TTC de *l'Appareil Garanti* à la date du *Sinistre*, ne pouvant pas dépasser la *Valeur d'Achat* TTC de *l'Appareil Garanti*.

**Vol avec Agression**

Vol de *l'Appareil Garanti* commis par un *Tiers* au moyen de violences physiques ou de menaces ou autres moyens de persuasion, ou d'un arrachement de *l'Appareil Garanti* porté ou tenu.

**Vol avec Effraction**

Vol de *l'Appareil Garanti* commis avec un forçage, une destruction de tout dispositif de fermeture extérieur, d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule, d'un bateau ou d'un aéronef, **à condition que *l'Appareil Garanti* ne soit pas visible de l'extérieur.**

**Vol à la Sauvette**

Vol de *l'Appareil Garanti* alors que celui-ci se situe à portée de main de *l'Assuré*, sous surveillance, **dans un rayon maximum d'un mètre de distance, sans violence physique ou morale.**

**Vol à la Tire**

Vol de *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 Etendu**

Dépossession frauduleuse de *l'Appareil Garanti* du fait d'un *Vol avec Agression*, *Vol avec Effraction*, *Vol à la Tire*, *Vol à la Sauvette* ou *Vol par Introduction Clandestine*, commis par un *Tiers* et constaté par un récépissé de dépôt de plainte dans les quarante-huit (48) heures auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes et de l'opérateur téléphonique de *l'Assuré* pour que *l'Appareil Garanti* soit enregistré dans la base de données des téléphones volés.

**Vol par Introduction Clandestine**

Vol de *l'Appareil Garanti* par un *Tiers* s'introduisant à l'insu de *l'Assuré* et sans effraction, dans l'habitation, le véhicule, le bateau ou l'aéronef de *l'Assuré* et ce, en la présence de *l'Assuré* ou d'une personne autorisée par *l'Assuré* à s'y trouver au moment du Vol.

## 2. Objet et limites des garanties

---

La présente assurance a pour objet d'indemniser *l'Adhérent* pour son Appareil Garanti en cas de :

- Casse
- Oxydation
- Vol Etendu

au cours de la *Période de Validité de l'adhésion* et dans les conditions prévues ci-après :

### 2.1 Evènements couverts et limites de couverture

*L'Appareil Garanti* est couvert en cas de Casse, d'Oxydation, ou de *Vol Etendu*, **dans la limite de 2 *Sinistres* indemnisés par *Année d'Assurance*, et dans la limite de la *Valeur de Remplacement*.**

En cas de *Sinistre* indemnisé, les *Accessoires* objets du même *Sinistre* que *l'Appareil Garanti* ou devenus incompatibles avec *l'Appareil de Remplacement*, sont couverts **dans la limite de 100 € TTC.**

En cas de *Vol Etendu* indemnisé de *l'Appareil Garanti*, les *Utilisations Frauduleuses* sont couvertes **à hauteur de 1000 € TTC** et la Carte SIM **à hauteur de 10 € TTC.**



Garanties	Plafond d'indemnisation par Sinistre	Nombre de Sinistres indemnisés par Année d'Assurance
Casse Oxydation Vol Etendu	Pour l'Appareil Garanti : <b>Valeur de Remplacement</b>	2 Sinistres
	Accessoires : <b>100€ TTC</b> (hors indemnisation financière de l'Appareil Garanti)	
	Carte SIM : <b>10€ TTC</b>	
	Utilisations Frauduleuses : <b>1000€ TTC</b>	

## 2.2 Garanties en cas de Casse et d'Oxydation

Si le diagnostic du Prestataire de Services Agréé confirme que la garantie est acquise, l'Assureur prend en charge les *Frais de Réparation* ou le remplacement de l'Appareil Garanti dans les conditions suivantes :

- Si l'Appareil Garanti est réparable : réparation de l'Appareil Garanti dans un centre de proximité ou un atelier centralisé.
- Si l'Appareil Garanti est techniquement irréparable ou Economiquement Irréparable, ou si l'Adhérent le demande : remplacement de l'Appareil Garanti par un Appareil de Remplacement en point relais.
- Si aucun Appareil de Remplacement n'est disponible ou si l'Assuré le demande, l'Assureur verse une indemnité financière égale au montant de la Valeur de Remplacement de l'Appareil Garanti à l'Adhérent excepté lorsque l'Appareil Garanti est loué dans le cadre du contrat de location avec option d'achat « Free Flex ».

La garantie s'applique dans les limites mentionnées au 2.1.

Si l'Appareil Garanti n'est pas réparable et qu'il est remplacé par un Appareil de Remplacement ou si l'Adhérent a perçu une indemnité financière, l'Appareil Garanti devient la propriété de plein droit de l'Assureur (article L121-14 du Code des assurances).

Si le diagnostic effectué révèle que les dommages constatés ne correspondent pas au Sinistre déclaré, aucune indemnisation n'est due par l'Assureur et l'Appareil Garanti est restitué à l'Adhérent.

### **OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES, L'ASSUREUR NE GARANTIT PAS AU TITRE DES GARANTIES « CASSE » ET « OXYDATION » :**

- Les dommages, défaillances ou défauts, imputables à l'Usure, quelle qu'en soit la cause, des composants.
- Les dommages résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'Appareil Garanti.
- Les dommages esthétiques et ceux causés aux parties extérieures de l'Appareil Garanti ne nuisant pas à l'utilisation - conforme aux normes du constructeur- de celui-ci, les rayures, les écaillures, les égratignures.
- Les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation, de branchement, d'installation, de montage et d'entretien, figurant dans la notice du constructeur de l'Appareil Garanti.
- Les dommages liés à l'encrassement, à la sécheresse, à la présence de poussières, à un excès de température.
- Les dommages subis à la suite de l'ouverture et/ou à la modification du contenu de l'Appareil Garanti ou des périphériques internes et Accessoires.
- Les dommages survenant lorsque l'Appareil Garanti est confié à un installateur, ou à un réparateur non désigné par le l'Assureur.
- Les dommages pour lesquels l'Assuré ne peut fournir l'Appareil Garanti endommagé.
- Les dommages résultant du fait du réparateur dans le cadre de la garantie constructeur.
- Les frais de devis ou de réparation ou de montage, d'installation, de réglage et d'entretien, engagés par l'Assuré sans l'accord préalable et écrit de l'Assureur ou du Courtier gestionnaire.
- Les dommages relatifs aux Appareils Garantis dont le numéro de série est illisible.
- 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 liés à l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non-conformes ou inadaptés à l'Appareil Garanti selon les normes constructeur figurant dans la notice du constructeur de l'Appareil Garanti.
- Les dommages relevant de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil.
- Les dommages relevant de la garantie légale de conformité au sens des articles L217-3 et suivants du Code de la consommation.

## 2.3 Garanties en cas de Vol Etendu

En cas de *Vol Etendu* de l'*Appareil Garanti*, l'*Assureur* fournit à l'*Assuré* un *Appareil de Remplacement*.

Si le remplacement de l'*Appareil Garanti* n'est pas possible, ou si l'*Assuré* le demande, l'*Assureur* verse une indemnité financière égale à la *Valeur de Remplacement* de l'*Appareil Garanti* à l'*Adhérent* excepté lorsque l'*Appareil Garanti* est loué dans le cadre du contrat de location avec option d'achat « Free Flex » au moment du *Vol Etendu*.

Si l'*Appareil Garanti* est loué au titre de « Free Flex », l'*Adhérent* devra immédiatement informer, Free Mobile du vol.

Si un *Appareil Garanti* volé est retrouvé et récupéré, l'*Assuré* doit informer l'*Assureur* et lui envoyer l'appareil en question si l'*Assureur* le lui demande.

La garantie s'appliquera dans les limites mentionnées au 2.1.

### OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES, L'ASSUREUR NE GARANTIT PAS, AU TITRE DE LA GARANTIE « VOL ETENDU » :

- Le *Sinistre* commis dans un véhicule qui ne serait pas totalement carrossé en matériaux durs et fermé à clé lorsque personne n'est à bord.
- Le *Sinistre* commis à l'intérieur d'un véhicule, stationné à l'extérieur ou dans un local, sans conducteur ni passager, entre 21 h et 8 h du matin.
- Le *Sinistre* qui se produit en cas de transport par véhicule à deux roues si l'*Appareil Garanti* n'est pas placé dans un coffre fermé à clé constituant un élément solidaire du véhicule à deux roues.
- La perte, l'oubli, la disparition inexplicquée de l'*Appareil Garanti*.
- Le *Sinistre* provoqué par la *Négligence* de l'*Assuré* ou de toute autre personne qu'un *Tiers*.
- Si l'*Appareil Garanti* est en possession d'un *Tiers* au moment du *Sinistre*.

## 2.4 Garantie Carte SIM

Dans le cadre d'un *Vol Etendu* indemnisé, l'*Assureur* rembourse la Carte SIM volée en même temps que l'*Appareil Garanti* sur lequel porte le *Sinistre*, à condition pour l'*Assuré* d'avoir demandé le blocage de la Carte SIM auprès de l'opérateur dans les deux jours ouvrés suivant la découverte du vol de l'*Appareil Garanti*.

La garantie s'appliquera dans les limites mentionnées au 2.1.

## 2.5 Garantie Utilisations frauduleuses

Si un *Appareil Garanti* a été frauduleusement utilisé après avoir été volé, l'*Assureur* rembourse le montant des *Utilisations Frauduleuses* effectuées dans les deux jours 48h ouvrés suivant le *Vol Etendu* et indemnisé de l'*Appareil Garanti*, à condition que l'*Adhérent* ait demandé le blocage de la Carte SIM auprès de l'opérateur dans les deux jours ouvrés suivant le *Vol Etendu* de l'*Appareil Garanti*.

La garantie s'appliquera dans les limites mentionnées au 2.1.

## 2.6 Garantie Accessoires

Dans le cadre d'un *Sinistre* indemnisé, l'*Assureur* répare ou remplace par des accessoires compatibles les *Accessoires* endommagés ou volés en même temps que l'*Appareil Garanti* sur lequel porte le *Sinistre*.

Si l'*Assureur* remplace l'*Appareil Garanti* par un appareil d'un modèle ou d'une marque différente et que cela implique que l'*Assuré* ne puisse plus utiliser ses *Accessoires* existants, l'*Assureur* les remplacera également par des accessoires compatibles.

Si aucun accessoire compatible n'est disponible, l'*Accessoire* volé ou endommagé en même temps que l'*Appareil Garanti* est remplacé par un accessoire d'origine ou remboursé.

L'indemnisation financière de l'*Appareil Garanti* sinistré n'est pas cumulable avec une indemnisation financière des *Accessoires*.

La garantie s'appliquera dans les limites mentionnées au 2.1.

### 3. Exclusions communes à toutes garanties

SONT COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES, OUTRE LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À CERTAINES GARANTIES, LES EXCLUSIONS SUIVANTES :

- Tout *Sinistre* survenu ou connu avant la date d'effet de l'adhésion.
- Les pertes et les dommages provenant d'une *Faute Intentionnelle* ou dolosive de l'*Assuré* ou de toute personne autre qu'un *Tiers* (article L113-1 du Code des assurances) ou commis avec la complicité de l'*Assuré*.
- Les préjudices ou pertes financières – autres que celle de l'*Appareil Garanti* - subis par l'*Assuré*, pendant ou consécutifs à un *Sinistre*.
- Les frais de mise en service, de montage, d'installation, de réglage, d'entretien de l'*Appareil Garanti*.
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers, ou de logiciels contenus ou stockés dans l'*Appareil Garanti* pendant ou à la suite d'un *Sinistre*.
- Les *Sinistres* survenant à l'occasion d'une utilisation de l'*Appareil Garanti* dans le cadre d'une activité professionnelle, associative ou commerciale.
- Les conséquences des faits de guerres, civiles ou étrangères, les émeutes, insurrections, attentats et actes de terrorisme ou de confiscation par les autorités.
- Les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.
- Le *Sinistre* occasionné à un *Appareil Garanti* non conservé en bagage à mains, dans le cas des transports en commun aérien, maritime ou terrestre.
- Le *Sinistre* occasionné à un *Appareil Garanti* conservé dans un bagage à mains situé à plus d'un mètre de distance de l'*Assuré*, dans le cas des transports en commun aérien, maritime ou terrestre.
- Les *Sinistres* occasionnés par des animaux dont l'*Assuré* a la garde.
- Les *Sinistres* relevant de la responsabilité civile d'un transporteur professionnel.
- Les achats, les transactions, les retraits de fonds, réalisés au moyen du compte bancaire, de la carte de crédit, d'une application, stockés sur l'*Appareil Garanti*, ou facturés à l'*Assuré* sur sa ligne de téléphone mobile.
- Les *Sinistres* relatifs à une *Attaque Cyber*.
- Les *Sinistres* de l'*Appareil Garanti* suite à confiscation de celui-ci par une société de financement ou un organisme gouvernemental.

### 4. En cas de sinistre

#### 4.1 Délai de déclaration du Sinistre

L'*Assuré* devra impérativement déclarer son *Sinistre* dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans les délais suivants :

- En cas de Casse ou d'Oxydation : **dans les 5 (cinq) jours ouvrés** suivant la date de connaissance dudit *Sinistre*.
- En cas de Vol Etendu : **dans les 2 (deux) jours ouvrés** suivant la date de connaissance dudit *Sinistre*.

**Pour déclarer un *Sinistre*, l'*Assuré* se rend sur l'Espace Abonné Free : [www.mobile.free.fr](http://www.mobile.free.fr)**

Sauf cas de *Force Majeure* ou cas fortuit, si l'*Assuré* ne respecte pas les délais de déclaration de *Sinistre* indiqués ci-dessus et si l'*Assureur* prouve que ce retard lui a causé un préjudice, l'*Assuré* pourra être déchu de son droit à garantie (article L113-2 du Code des assurances).

#### 4.2 Formalités à accomplir et autres obligations de l'Assuré

##### Important :

Avant de déposer ou d'expédier l'*Appareil Garanti*, l'*Assuré* doit :

- Effectuer une copie de sauvegarde des fichiers, bases de données et logiciels contenus ou enregistrés dans l'*Appareil Garanti* et supprimer les données, les fichiers et les logiciels stockés sur l'*Appareil Garanti* car ils seront effacés dans le cadre du processus de réparation. Il appartient à l'*Assuré* de sauvegarder régulièrement ses données, il est seul responsable en cas de perte de ses données.
- Désactiver tout éventuel système de localisation ou de verrouillage à distance de l'*Appareil Garanti*, y compris, la fonctionnalité « Localiser » d'Apple et l'application « Find My Device » de Google, à défaut de quoi le Prestataire de Services Agréé sera dans l'impossibilité d'intervenir, et le cas échéant, de procéder à la réparation de l'*Appareil Garanti* ou à son remplacement. L'indemnisation du *Sinistre* sera retardée et/ou son appareil lui sera renvoyé non réparé.

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

Si lors de la déclaration de *Sinistre*, les conditions de garantie sont remplies, *l'Assuré* devra transmettre *l'Appareil Garanti* endommagé soit en le déposant dans un centre de proximité ou en l'envoyant au moyen d'un bon pour envoi prépayé mis à sa disposition, au Prestataire de Services Agréé indiqué par le *Courtier Gestionnaire*.

Le Prestataire de Services Agréé devra ensuite établir un diagnostic de *l'Appareil Garanti* pour vérifier la nature et l'éligibilité du *Sinistre*.

- Si le *Sinistre* n'est pas éligible, *l'Appareil Garanti* sera renvoyé à *l'Assuré*.
- Si le *Sinistre* est éligible, les réparations seront réalisées par le centre de réparation du Prestataire de Services Agréé.
- Si le *Sinistre* est éligible mais *l'Appareil Garanti* est techniquement irréparable ou Economiquement Irréparable ou si *l'Assuré* le demande, un *Appareil de Remplacement* sera envoyé à *l'Assuré*.

### En cas de Vol Etendu, *l'Assuré* devra :

- Déposer plainte auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes **dans les deux jours ouvrés suivant la découverte du vol**.
- Contacter dans les meilleurs délais, **et au plus tard dans les deux jours ouvrés suivant la découverte du vol**, son opérateur téléphonique, afin de mettre en opposition la *Carte SIM* ou *USIM* liée à *l'Appareil Garanti*.
- Si le *Sinistre* est accepté, un *Appareil de Remplacement* sera expédié au point relais indiqué à *l'Assuré* ou à son domicile. Celui-ci sera informé de la disponibilité de *l'Appareil de Remplacement* par le transporteur et pourra alors en prendre possession.

**Dans tous les cas**, si aucun *Appareil de Remplacement* n'est disponible ou si *l'Assuré* le demande, versement d'une indemnité financière égale au montant de la *Valeur de Remplacement* à *l'Adhérent*, excepté lorsque *l'Appareil Garanti* est loué dans le cadre du contrat de location avec option d'achat « Free Flex ».

En cas de remplacement à la suite d'une Casse, d'une Oxydation ou d'un Vol Etendu, le présent contrat vise à remettre *l'Assuré* dans la même situation qu'immédiatement avant *Sinistre*. *L'Assureur* ne peut garantir que *l'Appareil de Remplacement* aura exactement les mêmes caractéristiques esthétiques et techniques que *l'Appareil Garanti* d'origine.

Dans le cadre du contrat de location avec option d'achat « Free Flex », le Remplacement ne fera l'objet d'aucune facturation de la part de Free Mobile.

## 4.3 Pièces justificatives à fournir

Les informations et/ou pièces justificatives que *l'Assuré* devra fournir au *Courtier Gestionnaire* comprennent :

### Dans tous les cas :

La déclaration circonstanciée mentionnant la date, l'heure et les circonstances détaillées exactes du *Sinistre*.

### En cas de Vol Etendu de *l'Appareil Garanti* :

- Le procès-verbal du dépôt de plainte auprès des autorités de police/gendarmerie compétentes dans les deux jours ouvrés suivant la découverte du vol, indiquant les circonstances exactes du vol, la date et l'heure du vol, les références de *l'Appareil Garanti* volé (marque, modèle, Numéro d'IMEI), et le descriptif de ses éventuels *Accessoires* volés en même temps que *l'Appareil Garanti*.

### En outre, en cas d'*Utilisations Frauduleuses* :

- La facture détaillée attestant le montant des communications effectuées frauduleusement par un *Tiers*.

### En outre, en cas de remplacement de la Carte SIM

- La facture de mise à disposition d'une Carte SIM.

Enfin, quel que soit le *Sinistre*, *l'Assureur* est susceptible de demander à *l'Adhérent* la copie de sa pièce d'identité en cours de validité et une facture de rééquipement.

*L'Assuré* doit être en mesure de communiquer les documents originaux si *l'Assureur* ou le *Courtier Gestionnaire* les lui demande.

Dans tous les cas, *l'Assureur* se réserve le droit de demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur dans le cadre de l'instruction du dossier.

## 4.4 Délai de mise en œuvre des garanties

Sous réserve de la réception de tous les éléments nécessaires à l'étude du dossier *Sinistre* tels que prévus aux 4.2 et 4.3 ci-dessus (et, le cas échéant, du rapport d'expertise), le *Courtier Gestionnaire* fera part de sa position quant à la prise en charge du *Sinistre* à *l'Adhérent* sous un délai maximum de 3 jours ouvrés pour le compte de *l'Assureur*, selon le parcours retenu, la prestation sera délivrée sous un délai maximum de 10 jours ouvrés.

**En vertu de l'article L113-2 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.**

**En cas de fausses déclarations faites sciemment par *l'Assuré* sur la date, la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un *Sinistre*, il sera déchu de son droit à indemnisation pour le *Sinistre* dont il s'agit.**

## 5. Cotisation

### 5.1 Montant de la cotisation

La cotisation annuelle TTC dont le montant est indiqué sur le *Bulletin d'Adhésion* est payable, par facilité de paiement, mensuellement.

Pour des raisons techniques, la cotisation peut être révisée à l'échéance du contrat par *l'Assureur*. *L'Assuré* pourra refuser cette modification en résiliant son adhésion dans les conditions décrites à l'Article « Résiliation de l'adhésion ». A défaut, *l'Assuré* sera réputé l'accepter.

### 5.2 Paiement de la cotisation

La cotisation est annuelle et est payable mensuellement, toutes taxes comprises, auprès de FREE MOBILE. Les paiements mensuels sont réalisés par prélèvement SEPA sur le compte bancaire de l'Adhérent

En cas de rejet de prélèvement, la prime sera représentée pour paiement le mois suivant.

L'Assuré s'engage, en cas de changement de coordonnées bancaires, à les communiquer à FREE MOBILE sans délai sur son Espace Abonné : [www.mobile.free.fr](http://www.mobile.free.fr)

### 5.3 Défaut de paiement

Conformément à l'article L113-3 du Code des assurances, à défaut de paiement d'une cotisation dans les 10 jours de son échéance, *l'Assureur* peut, moyennant un préavis de trente (30) jours, suspendre la garantie et dix (10) jours après la prise d'effet de la suspension, résilier le contrat. *L'Assuré* en sera informé par lettre recommandée. La suspension de garantie pour non-paiement de cotisation ne le dispense pas de payer ses cotisations.

La remise en vigueur du contrat après suspension des garanties est conditionnée au paiement intégral de la cotisation et des frais de poursuite et de recouvrement.

Ces frais correspondent aux coûts de mise en demeure de payer les cotisations que *l'Assureur* émet conformément aux dispositions de l'article L113-3 alinéas 2 et 4 du Code des assurances.

La remise en vigueur est effective à midi le lendemain du jour du paiement.

Sans préjudice des dispositions ci-dessus, si le paiement de la cotisation est fractionné, tout retard de paiement d'une des fractions entraînera de plein droit l'exigibilité immédiate du total des fractions restant dues. Le paiement intervenu après la résiliation de l'adhésion ne la remettra pas en vigueur.

## 6. Date d'effet et durée de l'adhésion

**L'adhésion prend effet à compter de la date de signature du *Bulletin d'Adhésion*, sous réserve de la prise de possession de *l'Appareil Garanti* et du paiement effectif par *l'Assuré* de la première cotisation d'assurance.**

**L'adhésion est conclue pour une durée de douze (12) mois à compter de sa prise d'effet et se renouvelle ensuite annuellement par tacite reconduction d'un an.**

**En cas d'indemnisation financière de *l'Assuré* à hauteur de la *Valeur de Remplacement* de *l'Appareil Garanti*, l'adhésion cesse. La cotisation est due pour *l'Année d'Assurance* en cours.**

#### Modification de l'adhésion :

En cas de changement de *l'Appareil Garanti* par un *Appareil de Substitution* ou un *Appareil de Remplacement*, *l'Appareil de Substitution* ou *l'Appareil de Remplacement* sera assuré 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. *L'Appareil Garanti* d'origine ne sera alors plus assuré.

En cas de levée de l'option d'achat par *l'Adhérent* de *l'Appareil Garanti* à l'issue de la période de location avec option d'achat Free Flex, son adhésion se poursuit dans les mêmes conditions.

## 7. Résiliation de l'adhésion

### 7.1 Motifs de résiliation

L'adhésion peut être résiliée :

#### 1/ Par *l'Assureur*

- A l'échéance annuelle (art L113-12 du Code des assurances) ;
- En cas de changement de la situation de *l'Assuré* (selon les conditions des articles L113-16 et R113-6 du Code des assurances) ;
- En cas de non-paiement de la prime (art L113-3 du Code des assurances) ;
- En cas d'aggravation du risque (art L113-4 du Code des assurances).

## 2/ Par l'Assuré

- A l'échéance annuelle (art L113-12 du Code des assurances) en respectant le délai de préavis ;
- A l'expiration d'un délai d'un (1) an à compter de la date d'adhésion, sans frais ni pénalités (art L113-15-2 du Code des assurances)
- En cas d'augmentation de la prime par l'Assureur, dans le mois qui suit l'échéance. La résiliation prend effet un mois après réception de la lettre recommandée de l'Assuré. L'Assuré est alors redevable de la portion de cotisation qui aurait été due en l'absence de modification, au prorata du temps écoulé entre la date de la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.
- En cas de changement de la situation de l'Assuré (art L113-16 et R113-6 du Code des assurances) ;
- En cas de rétractation sur l'achat de l'Appareil Garanti en cas d'achat à distance ;
- En cas de rétractation au contrat Free Flex ;
- En cas de résiliation du contrat Free Flex et pour lequel le client Assuré, ne lève pas l'option d'achat ;
- En cas de transfert du portefeuille de l'Assureur (art L324-1 du Code des assurances).

## 3/ Par l'héritier, l'acquéreur de l'Appareil Garanti, ou l'Assureur :

- En cas de transfert de propriété de l'Appareil Garanti (L121-10 du Code des assurances).

## 4/ Par l'administrateur ou le liquidateur judiciaire

- En cas d'ouverture d'une procédure de sauvegarde, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire (L622-13 du Code de commerce).

## 5/ De plein droit

- En cas de perte totale de l'Appareil Garanti et résultant d'un évènement non couvert par le présent contrat (L121-1 du Code des assurances) ;
- En cas de retrait d'agrément ou liquidation judiciaire de l'Assureur (L326-12 et L113-6 du Code des assurances) ;
- En cas de réquisition de propriété des biens assurés (L160-6 et R160-9 du Code des assurances).

## 7.2 Modalités de résiliation

La résiliation par l'Adhérent peut être effectuée, au choix :

- au moyen de son Espace Abonné FREE ;
- ou par courrier à l'adresse : FREE Mobile – Assurance, 75371 PARIS cedex 08 ou par tout autre support durable
- ou par déclaration faite au siège social de l'Assureur ou chez son représentant ;
- ou par acte extrajudiciaire.

soit par le même mode de communication à distance utilisé pour la souscription du contrat.

Free Mobile confirme par écrit la réception et la prise en compte de la demande de résiliation

La résiliation par l'Assureur est notifiée à l'Assuré, par l'intermédiaire de Free Mobile, par lettre recommandée adressée à son dernier domicile connu. La résiliation par l'Assureur en cas de changement de situation de l'Assuré doit être effectuée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Le délai de résiliation court à compter de la date figurant sur le cachet de la poste.

## 8. Dispositions Diverses

### 8.1 Modalités de Réclamation

Le paragraphe ci-dessous précise les modalités d'examen des réclamations et le recours possible à la Médiation de l'assurance.

#### Comment l'Assuré peut-il adresser sa réclamation ?

Dans tous les cas, l'Assuré doit formaliser par écrit sa réclamation afin que l'Assureur puisse répondre au mieux à son insatisfaction, et l'adresser :

Pour une réclamation portant sur la vie de son contrat : via **le formulaire de réclamation** :

**<https://assistance-1.free.fr/assumobile>**

Pour une réclamation portant sur un *sinistre* : par **email** à [reclamations@spb.eu](mailto:reclamations@spb.eu) ou via **le formulaire de réclamation** sur le site [www.spb-assurance.fr](http://www.spb-assurance.fr)

ou, à tout moment, au Service Réclamations de l'Assureur :

AXA - Direction des Partenariats IARD - Service Réclamations - 313 Terrasses de l'Arche - 92727 NANTERRE CEDEX.

### Les engagements de l'Assureur

Un accusé de réception sera adressé à l'Assuré dans un délai maximum de dix jours.

Sa situation sera étudiée avec le plus grand soin et une réponse argumentée lui sera adressée dans un délai maximum de soixante-jours à compter de l'envoi de la réclamation.

### La saisine du médiateur

L'Assuré peut saisir le Médiateur de l'assurance :

- Dans un délai de deux mois après sa première réclamation écrite, qu'il ait reçu une réponse ou non de la part de l'Assureur, de Free ou du Courtier Gestionnaire,
- Et en tout état de cause, dans un délai maximum d'un an à compter de la date de sa réclamation écrite.

### Cette saisine peut se faire :

- par e-mail sur le site [mediation-assurance.org](http://mediation-assurance.org)
- ou par courrier, à l'adresse suivante : **Monsieur le médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.**

L'intervention du Médiateur est gratuite.

Le Médiateur formulera une proposition de solution dans un délai de 3 mois à réception de votre dossier complet.

Les deux parties, l'Assuré et l'Assureur, restent libres de la suivre ou non.

L'Assuré conserve à tout moment la possibilité de saisir le tribunal compétent.

## 8.2 Territorialité

Les garanties produisent leurs effets pour les *Sinistres* survenus dans le monde entier si l'Assuré voyage en dehors de la France métropolitaine pendant une durée maximale de soixante (60) jours consécutifs. Néanmoins, pour la mise en jeu de toutes les garanties, le diagnostic, la réparation, le remplacement et/ou l'indemnisation ne peuvent être réalisés qu'en France métropolitaine et en euros.

## 8.3 Droit et langue applicables

Toute adhésion au contrat ainsi que les relations précontractuelles sont régies par le droit français.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

La langue française s'applique aux relations précontractuelles et contractuelles.

## 8.4 Pluralité d'assurances

Celui qui est assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs. L'Assuré doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

**Lorsque plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, l'Assureur peut demander la nullité du contrat d'assurance et réclamer en outre des dommages et intérêts.**

Lorsqu'elles sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du code des assurances, quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

## 8.5 Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court pas :

- En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance,
- 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.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par : toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ; tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ; toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un *sinistre* ;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un recommandé électronique adressée par :
- l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
- l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, 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.

## 8.6 Subrogation

L'Assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'Assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'Assureur.

L'Assureur peut être déchargé, en tout ou en partie, de sa responsabilité envers l'Assuré, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de l'Assureur.

## 8.7 Opposition au démarchage téléphonique

Les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un professionnel, peuvent s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## 8.8 Renonciation à l'Adhésion

L'Adhérent peut renoncer à son adhésion, sans aucune justification, sans frais ni pénalités, dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la signature du *Bulletin d'Adhésion*.

L'Adhérent peut exercer son droit à renoncer à ce contrat en se rendant sur son Espace Abonné FREE ([www.mobile.free.fr](http://www.mobile.free.fr)), ou par lettre ou tout autre support durable adressé à FREE MOBILE.

Modèle de lettre : « Je soussigné(é) (nom et prénom) déclare renoncer à mon adhésion n° ..... au Contrat d'assurance collective de dommages n°10998910004 souscrite le ..... Fait à ....., le ..... (Signature obligatoire du titulaire du contrat d'assurance) ».

L'Adhérent sera remboursé dans un délai maximum de trente (30) jours suivant la date de la demande de renonciation.

Pendant le délai de renonciation, si l'Assuré demande expressément l'exécution de sa garantie, en déclarant un *Sinistre* dans les conditions prévues à l'Article 10 « Déclaration des sinistres et modalités d'indemnisation des sinistres » de la présente Notice, l'Adhérent ne pourra plus exercer son droit de renonciation et sera engagé pour une durée minimale d'un (1) an.

En cas de renonciation, les garanties seront alors rétroactivement considérées comme sans effet dès réception de la lettre.

## 8.9 Information sur la protection des données personnelles

L'ensemble des données personnelles de l'Adhérent peuvent être traitées par l'Assureur, FREE et le Courtier Gestionnaire. Ces données sont collectées et traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection de données. Pour plus d'informations sur la collecte et le traitement des données personnelles de l'Adhérent, celui-ci doit se référer à son *Bulletin d'Adhésion*.