



**INFORMATION et CONSEIL FOURNIS PREALABLEMENT  
à l'ADHESION au CONTRAT D'ASSURANCE « SFR Assurance Mobile »**  
(Articles L 520-1 et R 520-1 du Code des assurances)



- Vous êtes titulaire d'un abonnement mobile SFR (hors SFR Business Team) en cours de validité ou d'une offre prépayée mobile SFR en cours de validité.
- Vous souhaitez garantir votre appareil acheté neuf en France, dans un point de vente SFR appartenant à la société Cinq sur 5 (la liste de ces points de vente est disponible sur le site <http://www.5sur5.fr>, ou en contactant Ace Europe - Service Clients « SFR Assurance Mobile » au 01 72 76 16 54).

Par appareil neuf, on entend :

- Un terminal mobile de norme GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, UMA ou Wifi (à l'exception des téléphones satellite),
- Ou
- Une tablette tactile intégrant une Carte USIM.

- Vous pouvez adhérer à l'offre d'assurance « SFR Assurance Mobile » dans les huit jours calendaires suivant la date d'achat de l'Appareil. Cette offre couvre notamment les risques de dommage, d'oxydation ou de vol.

Le détail de cette offre « SFR Assurance Mobile » est contenu dans les Conditions Générales valant Notice d'Information dont vous devez avoir pris connaissance avant Adhésion. Ces Conditions Générales sont disponibles dans votre point de vente SFR « Cinq sur 5 » ou sur le site <http://www.5sur5.fr>.

« SFR Assurance Mobile » est un contrat d'assurance de groupe à adhésion facultative N° FRPCPA07271 présenté dans les points de vente SFR appartenant à la société « Cinq sur 5 », SA au capital de 37 000 000 € RCS Chartres 431 817 915 dont le siège social est situé au 2, rue Blaise Pascal Jardins d'Entreprises Immeuble Antarès 28000 Chartres et immatriculé sous le numéro ORIAS 09 051 27 (www.orias.fr) en qualité de Courtier d'assurance.

La société « Cinq sur 5 » est propriétaire des points de vente SFR « Cinq sur 5 » dans lesquels l'offre d'assurance « SFR Assurance Mobile » est disponible,

Les noms des entreprises d'assurance avec lesquelles la Société « Cinq sur 5 » travaille, sont disponibles sur simple demande auprès de la société « Cinq sur 5 » (Article L 520-1, II, 1° b du Code des assurances).

**NOTICE d'INFORMATION des GARANTIES « SFR Assurance Mobile »**

Intervenants au contrat d'assurance de groupe à adhésion facultative n°FRPCPA07271 et relations entre ces intervenants :

- Souscripteur : SFR, SA au capital de 1 344 086 233,65 Euros, RCS Paris 403 106 537, ayant son siège social sis 42, Avenue de Friedland 75008 Paris, pour le compte de ses clients titulaires d'un abonnement mobile SFR (hors SFR Business Team) en cours de validité ou d'une offre prépayée mobile SFR en cours de validité, ,
- Courtier d'assurance : Cinq sur 5, SA au capital de 37 000 000 Euros, ayant son siège social sis 2, rue Blaise Pascal Jardins d'Entreprises Immeuble Antarès 28000 Chartres, immatriculée au RCS de Chartres sous le numéro 431 817 915 et à l'ORIAS sous le numéro 09 051 27 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)),
- Assureur : ACE EUROPEAN GROUP LIMITED, succursale en France de la compagnie d'assurance de droit anglais ACE European Group Ltd, ayant son siège 8 avenue de l'Arche – 92419 Courbevoie, RCS NANTERRE B 552 128 795,
- Gestion du contrat : les demandes d'indemnisation sont gérées par Cinq sur 5 en qualité de Courtier Gestionnaire et les autres demandes par ACE Europe, en qualité d'Assureur.
- Présentation dans les points de vente SFR : le contrat est présenté dans les points de vente SFR appartenant à la société Cinq sur 5 et dont la liste est disponible soit sur le site <http://www.5sur5.fr>, soit en contactant ACE Europe - Service Clients « SFR Assurance Mobile » au 01 72 76 16 54.

Le présent contrat d'assurance est régi par le Code des Assurances et la législation française.

**1. MODALITES D'ADHESION**

L'offre d'assurance SFR Assurance Mobile (ci-après « l'Offre d'Assurance ») est réservée aux clients de SFR (i) titulaires, à la date de l'adhésion, d'un abonnement mobile SFR en cours de validité (hors SFR Business Team) ou d'une offre prépayée mobile SFR en cours de validité et, d'autre part, (ii) disposant d'un terminal mobile de norme GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, UMA ou Wifi (à l'exception des téléphones satellite) et/ou une tablette tactile intégrant une Carte USIM acheté neuf (ve) en France dans l'un des points de vente SFR appartenant à la société Cinq sur 5 moins de 8 (huit) jours calendaires avant la date d'effet de l'adhésion.

La portée des garanties, les modalités de mise en œuvre et toutes les autres dispositions utiles sont décrites dans le présent document. Seules les présentes conditions contractuelles et le Certificat de garanties remis en confirmation de l'adhésion sont applicables en cas de Sinistre ou de litige entre les parties. L'Adhèrent doit donc conserver la présente Notice d'information et un exemplaire du Certificat de garanties signé.

**• Prise d'effet de l'adhésion**

L'adhésion à l'Offre d'assurance est conclue et prend effet au moment où l'Adhèrent, ayant préalablement reçu et pris connaissance de la présente Notice d'information, signe le Certificat de garanties et, simultanément, accepte - par signature de l'autorisation de prélèvement - le règlement à l'Assureur de la cotisation.

En tout état de cause, la date d'adhésion au Contrat d'assurance ne peut être postérieure de plus de 8 (huit) jours calendaires à la date d'achat de l'Appareil garanti. Seule la date de la facture d'achat de l'Appareil garanti, qui devra être présentée par l'Adhèrent préalablement à l'adhésion, fait foi.

L'adhésion permet également de garantir l'Appareil de remplacement ou l'Appareil de substitution dès lors

que ces derniers viendraient se substituer à l'Appareil garanti, pendant la période d'adhésion, sous réserve du respect des dispositions de l'article 8 de la présente Notice.

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

**• Renonciation à l'adhésion**

L'Adhèrent a la faculté de renoncer à son adhésion dans les 15 (quinze) jours calendaires à compter de la date d'effet de l'adhésion, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à :

**ACE Europe**

Service Clients « SFR Assurance Mobile »

8 avenue de l'Arche – 92419 Courbevoie Cedex.

Dans ce cas, la cotisation d'assurance – effectivement payée – lui sera remboursée par ACE Europe au plus tard dans les 30 (trente) jours ouvrés à compter de la date de réception par l'Assureur de la renonciation – le cachet de la poste sur l'avis de réception faisant foi.

Si l'Assuré a bénéficié, dans le cadre du contrat d'assurance n° FRPCPA07271, d'une indemnisation liée à la prise en charge d'un Sinistre, l'Adhèrent ne pourra pas exercer son droit de renonciation.

**Modèle de lettre recommandée de renonciation :**  
"Je soussigné(e) .....demeurant à ..... déclare renoncer à mon adhésion au contrat d'assurance SFR Assurance Mobile établie sous le N° d'adhésion ....., et vous prie de bien vouloir me rembourser l'intégralité des sommes versées dans un délai maximum de 30 jours ouvrés à compter de la réception de ma demande.  
Fait le ....., à .....  
Signature ....."

**2. DEFINITIONS**

**Accessoires garantis**

Etui de protection, oreillette bluetooth et chargeur allume cigare non fournis d'origine par le constructeur lors de l'achat de l'Appareil garanti, et ayant fait l'objet

du même Sinistre ou étant incompatibles avec l'Appareil de remplacement.

**Accessoires non garantis**

Tout élément (écouteurs, oreillettes, kit mains libres, casques, sacoques, étuis, consoles, chargeurs, batteries, alimentations, cartes additionnelles, cordons, kit allume cigare, etc...) fourni d'origine par le constructeur et avec l'Appareil garanti, lors de son achat.

**Accident**

Tout événement soudain, imprévisible, irrésistible, extérieur à l'Assuré et à l'Appareil garanti, et constituant la cause exclusive du Dommage matériel accidentel subi par l'Appareil garanti.

**Adhèrent**

La personne physique majeure ou la personne morale titulaire à la date de l'adhésion d'un abonnement mobile SFR (hors SFR Business Team) en cours de validité ou d'une offre mobile prépayée SFR en cours de validité, nommément désignée sur le Certificat de garanties, et s'engageant notamment au paiement de la cotisation dans les conditions prévues dans la présente Notice, tout au long de la période d'adhésion.

**Appareil garanti**

Il s'agit de « l'Appareil garanti original » selon la définition ci-après.

Ou

L'Appareil de remplacement tel que défini ci-après (sous réserve des conditions détaillées à l'article 8.3 de la présente Notice).

Ou

L'Appareil de substitution tel que défini ci-après (sous réserve des conditions détaillées à l'article 8.3 de la présente Notice).

**Appareil garanti original**

L'Appareil dont les références et le numéro de IMEI sont mentionnés sur le Certificat de garanties.



### Appareil de remplacement

Appareil neuf ou reconditionné de modèle identique à l'Appareil garanti original ou à défaut, appareil neuf ou reconditionné équivalent possédant les mêmes caractéristiques techniques principales, **relevant dans tous les cas – à la date du Sinistre - de la même Classe de mobiles que celle de l'Appareil garanti original.**

Les caractéristiques de marque, de poids, de taille, de coloris, de revêtement, de graphisme, de décoration, ou de design, ne sont pas prises en compte pour le remplacement de l'Appareil garanti.

La valeur de l'Appareil de remplacement ne pourra dépasser la Valeur de remplacement, telle que définie ci-après.

### Appareil de substitution

Appareil fourni par SFR dans le cadre des garanties constructeur ou Opérateur.

### Appareil garanti irréparable

L'Appareil garanti est défini comme « irréparable » dans les 2 cas suivants :

- Lorsque le coût de réparation TTC dépasse la Valeur de remplacement.

- Lorsque l'Appareil garanti est déclaré techniquement irréparable par le centre technique de réparation agréé par SFR.

### Appareil reconditionné

Appareil remis au même niveau de caractéristiques techniques et d'équipement – accessoires, logiciels et connectique – que celui de l'appareil neuf d'origine constructeur, à l'exception de l'emballage.

### Assuré

L'Adhèrent, s'il est l'utilisateur de l'Appareil garanti ou toute personne tierce utilisant l'Appareil garanti avec l'autorisation de l'Adhèrent.

### Carte SIM

Carte associée à la ligne mobile (offre d'abonnement (hors SFR Business Team) ou offre mobile prépayée) de l'Opérateur de l'Assuré et utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil garanti lorsque celui-ci est un téléphone mobile.

### Carte USIM

Carte associée à la ligne mobile (offre d'abonnement (hors SFR Business Team) ou offre mobile prépayée) de l'opérateur téléphonique de l'Assuré et utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil garanti lorsque celui-ci est un téléphone mobile ou une tablette tactile intégrant une Carte USIM.

### Certificat de garanties

Document remis à l'Adhèrent en confirmation de son adhésion et sur lequel sont mentionnés : Le N° d'adhésion, la date d'effet et la durée de validité de l'adhésion, la cotisation d'assurance, les limitations de garanties particulières éventuelles, ainsi que les références précises de l'Appareil garanti (marque, modèle, IMEI).

### Classes de mobiles

Classes des téléphones mobile et de tablettes tactiles, actualisées périodiquement par SFR, selon le prix d'achat et les fonctionnalités desdits appareils et consultables dans les points de vente SFR appartenant à la société Cinq sur 5 ou sur le site <http://www.5sur5.fr>

### Dommage matériel accidentel

Toute détérioration ou toute destruction nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti et résultant d'un Accident, sous réserve des exclusions des garanties à l'article 5 de la présente Notice.

### Garde

L'Appareil est considéré comme étant sous la Garde de l'Assuré lorsqu'il le porte sur lui ou lorsque l'Appareil se trouve à portée de main au moment du Sinistre.

### Négligence

Fait de laisser l'Appareil garanti à un endroit où il n'est pas à l'abri de tout risque prévisible de chute ou détérioration.

### Exemples :

- Laisser l'Appareil garanti à l'extérieur, sous l'influence des intempéries climatiques – y compris sous la pluie ou la neige ou le vent.

- Laisser l'Appareil garanti, sans surveillance directe et immédiate de l'Assuré, visible de l'extérieur d'un local, d'une habitation, d'un véhicule, d'un bateau, d'un aéronef, ou visible dans un endroit public et fréquenté.

### Opérateur

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

### Oxydation

Toute exposition à l'humidité nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti, sous réserve des exclusions des garanties prévues dans la présente Notice.

### Période annuelle d'adhésion

Période de 12 mois courant à compter de la date d'effet de l'adhésion ou de chaque renouvellement.

### Sinistre

Événement soudain, imprévisible, irrésistible et extérieur survenant au cours de la période de validité de l'adhésion et susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties au titre du présent contrat

### Tiers

Toute personne autre que l'Assuré, autre que son conjoint ou son concubin, autre que ses ascendants ou descendants vivant sous le même toit que l'Assuré, autre que ses préposés lorsque l'Assuré est une personne morale, ainsi que toute personne non autorisée par l'Adhèrent 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, lequel doit être conforme aux instructions du constructeur.

### Valeur de remplacement

La valeur d'achat à neuf, toutes taxes comprises et hors subvention opérateur, de l'Appareil garanti au jour de l'adhésion au contrat.

### Vol

Il s'agit exclusivement du Vol par effraction, du Vol par agression, du Vol à la tire, du Vol par introduction clandestine et du Vol à la sauvette tels que définis ci-après et sous réserve des exclusions de garanties mentionnées à l'article 5 de la présente Notice.

### Vol par effraction

Vol de l'Appareil garanti impliquant un forçage, dégradation ou 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, commis par un Tiers, sous réserve des « Exclusions des garanties » mentionnées à l'article 5 de la présente Notice.

### Vol par agression

Toute menace ou violence physique exercée par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré de l'Appareil garanti, sous réserve des exclusions de garanties mentionnées à l'article 5 de la présente Notice.

### Vol à la tire

Acte frauduleux, commis par un Tiers, consistant à subtiliser l'Appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale, de la poche d'un vêtement ou du sac porté par l'Assuré au moment du vol, sous réserve des exclusions de garanties mentionnées à l'article 5 de la présente Notice.

### Vol par introduction clandestine

Vol de l'Appareil garanti impliquant un acte frauduleux, commis par un Tiers, consistant à s'introduire, à l'insu de l'Assuré, dans un local clos et couvert occupé par l'Assuré, sous réserve des exclusions de garanties mentionnées à l'article 5 de la présente Notice.

### Vol à la sauvette

Acte frauduleux commis par un Tiers consistant à soustraire l'Appareil garanti se trouvant à portée de mains de l'Assuré en s'en emparant sans violence physique ou morale, sous réserve des exclusions de garanties mentionnées à l'article 5 de la présente Notice.

## 3. OBJET DES GARANTIES

### 3.1 Garantie Vol

**En cas de Vol par agression, Vol à la tire, Vol à la sauvette**

L'Appareil garanti sera remplacé par un Appareil de remplacement sous réserve que celui-ci se trouvait sous la Garde de l'Assuré au moment du vol.

**En cas de Vol par effraction et Vol par introduction clandestine**

L'Appareil garanti sera remplacé par un Appareil de remplacement sous réserve que celui-ci se trouvait dans un lieu clos et couvert

**En cas de Vol survenant à l'étranger**

En complément des autres garanties mentionnées dans le présent article 3.1, l'Assuré bénéficiera du remboursement d'un pack pré-payé acheté à l'étranger dont la valeur ne pourra cependant pas dépasser 150 (cent cinquante) euros TTC par Sinistre et par Période annuelle d'adhésion.

### 3.2 Garantie Utilisation frauduleuse de la Carte

**SIM/ Carte USIM de l'Assuré suite à un Vol**

**En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou de la Carte USIM de l'Assuré suite à un Vol :**

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

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

**3.3 Garantie Remplacement Carte SIM / Carte USIM Mise en opposition et frais de remplacement de la Carte SIM ou de la Carte USIM en cas de Vol :**

Sur simple appel téléphonique à son Opérateur, l'Assuré pourra demander la mise en opposition de sa Carte SIM ou de sa Carte USIM volée. La garantie couvre le remboursement à l'Adhèrent, sur justificatif, des frais facturés par l'Opérateur pour la mise à disposition et/ou la livraison d'une nouvelle Carte SIM ou d'une nouvelle Carte USIM.

Cette prise en charge s'effectue dans la limite de 25 (vingt-cinq) euros TTC par Sinistre et par Période annuelle d'adhésion.

**3.4 Garanties Dommage matériel accidentel et Oxydation**

**En cas de Dommage matériel accidentel ou d'Oxydation** et sous réserve que l'Appareil garanti soit à l'abri de tout risque de chute ou détérioration :

- **Si l'Appareil garanti est endommagé ou oxydé**
  - L'Appareil garanti sera réparé.
  - Ou si l'Appareil garanti est irréparable, il sera remplacé par un Appareil de remplacement.

**3.5 Garanties Vol, Dommage matériel accidentel ou Oxydation des Accessoires garantis**

En cas de Sinistre affectant des Accessoires garantis en même temps que l'Appareil garanti, ou en cas d'incompatibilité des Accessoires garantis avec l'Appareil de remplacement : le prix original d'achat desdits Accessoires garantis sera remboursé dans la limite de 100 (cent) euros TTC par Sinistre et par Période annuelle d'adhésion.

## 4. TERRITORIALITE

Les garanties s'exercent pour tout événement garanti survenant dans le monde entier.

## 5. EXCLUSIONS

**Ne sont pas couverts par les garanties du présent contrat les sinistres résultant ou survenant dans les conditions susvisées.**

### 5.1 Exclusions générales

- Les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.
- Les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités.
- La faute intentionnelle ou frauduleuse de l'Assuré, de ses ascendants, de ses descendants, ou de toute personne autre qu'un Tiers.
- Les préjudices ou pertes financières –autres que celle de l'Appareil garanti proprement dit – subis par l'Assuré, et consécutifs à un Sinistre.
- Les frais de mise en service, d'installation de l'Appareil garanti, de l'Appareil de remplacement, et de l'Appareil de substitution.
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers, ou de logiciels pendant ou suite à un Sinistre.
- Le Sinistre provoqué par la Négligence de l'Assuré de ses ascendants, de ses descendants, ou de toute personne autre qu'un Tiers.

**5.2 Exclusions spécifiques au Dommage accidentel ou à l'Oxydation**

- Les dommages résultant de la modification des caractéristiques d'origine 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 liés à la sécheresse, à la présence de poussières, ou à un excès de température.
- Les dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que rayures, les écaillures, les égratignures.
- Les dommages liés à l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non-conformes ou inadaptés à l'Appareil garanti.
- Les dommages ou oxydation 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 résultant d'une modification non autorisée de programme, de paramétrage de données, ou du défaut d'un logiciel.
- Les dommages ou oxydation relatifs aux Appareils garantis dont le numéro de série est illisible.
- Les réglages accessibles à l'Assuré sans démontage de l'Appareil garanti.
- Les dommages, oxydation, pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine interne à l'Appareil garanti, ou liés à l'Usure, quelle qu'en soit la cause, des composants.
- Les dommages aux Accessoires non garantis, aux consommables et à la connectique liés au fonctionnement de 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 SFR.
- Les frais de devis ou de réparation engagés par l'Assuré sans accord préalable de SFR.

#### 5.3 Exclusions spécifiques au Vol

- 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 par effraction d'une caravane ou d'un local immobilier fermé avec un cadenas.
- Le vol de l'Appareil garanti commis par introduction clandestine dans un local professionnel.
- Le vol des Accessoires non garantis, des consommables, et de la connectique, liés au fonctionnement de l'Appareil garanti.
- La perte, y compris la perte par suite d'un événement de force majeure.
- La disparition inexpliquée.

#### 5.4 Exclusions spécifiques au transport de l'Appareil garanti

- Pendant le transport de l'Appareil garanti (y compris période de stationnement du véhicule), sont exclus les dommages et les vols :
  - commis sans Effraction du véhicule,
  - commis dans un véhicule qui ne serait pas totalement carrossé en matériaux durs et fermé à clé lorsque personne n'est à bord ;
  - commis dans un véhicule stationné sans conducteur ni passager à l'intérieur du véhicule entre 22 h du soir et 7h du matin ;
  - commis à l'Appareil garanti visible de l'extérieur du véhicule ;
  - en cas de transport par véhicule à 2 roues, si l'Appareil garanti n'est pas placé dans un coffre fermé à clé constituant un élément solidaire du véhicule à 2 roues.
- Le dommage ou le vol commis à un Appareil garanti non conservé en bagage à mains, dans le cas des transports en commun aérien, maritime ou terrestre et qui ne serait pas sous la surveillance directe et immédiate de l'Assuré.

## 6. EN CAS DE SINISTRE

### 6.1 Clauses générales

D'une manière générale, l'Adhérent devra, sous peine de déchéance du droit à garantie (article L113.2 du Code des assurances), déclarer dans les points de vente SFR appartenant à la société Cinq sur 5 (dont la liste est disponible soit sur le site <http://www.5sur5.fr>, soit en contactant ACE Europe -

Service Client « SFR Assurance Mobile » au 01 72 76 16 54) à l'aide du formulaire de déclaration de sinistre :

- disponible en point de vente SFR « Cinq sur 5 » et à remettre directement au vendeur de ce point de vente
- téléchargeable sur <http://www.5sur5.fr> et à remettre directement au vendeur d'un point de vente SFR « Cinq sur 5 »,

tout Sinistre de nature à entraîner une ou plusieurs des garanties prévues au présent contrat, au plus tard dans les 5 (cinq) jours ouvrés en cas de Dommage matériel accidentel, ou au plus tard dans les 2 (deux) jours ouvrés en cas de Vol.

**En cas de non respect des délais mentionnés ci-dessus, l'Adhérent sera déchu, pour le Sinistre concerné, du bénéfice de la garantie prévue au présent contrat, sauf si ce retard est dû à un cas fortuit ou à un cas de force majeure.**

**Si de mauvaise foi, l'Adhérent utilise des documents inexacts comme justificatifs, use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexactes ou incomplètes, les garanties ne seront pas acquises. L'Assureur se réserve le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.**

### Documents à fournir dans tous les cas

- Le formulaire de déclaration de sinistre, disponible en point de vente SFR « Cinq sur 5 » ou téléchargeable sur <http://www.5sur5.fr> est à remettre directement au vendeur du point de vente SFR « Cinq sur 5 » dûment complété et signé par l'Assuré.
- Une photocopie de la pièce d'identité (Carte Nationale d'identité, Carte de séjour, Permis de conduire, ou Passeport) de l'Assuré attestant de son identité.

### 6.2 Clauses spécifiques en cas de Vol

#### a - Le dépôt de plainte

L'Assuré doit impérativement et préalablement à toute déclaration de Sinistre, déposer, au plus tôt, plainte pour vol auprès de l'autorité locale compétente (services de Police ou de Gendarmerie), sauf cas de force majeure. Le dépôt de plainte mentionnera notamment les circonstances du vol et les références de l'Appareil garanti comme suit : marque – modèle – numéro de série - numéro de IMEI. Suite à cette déclaration, l'autorité locale compétente effectuera auprès de l'Opérateur le blocage de l'IMEI.

#### b - La mise en opposition de la ligne

L'Assuré doit contacter immédiatement son Opérateur pour faire opposition sur sa Carte SIM/Carte USIM.

#### c - Le retrait du formulaire de déclaration

Dans les 2 (deux) jours ouvrés suivant le vol, l'Adhérent devra se présenter dans les points de vente SFR appartenant à la société Cinq sur 5 dans lequel il lui sera remis le formulaire de déclaration de sinistre à compléter par ses soins sur place. Ce formulaire est également téléchargeable sur le site internet <http://www.5sur5.fr>

### Documents à fournir en cas de vol :

- les documents génériques listés à l'article 6.1 de la présente Notice
  - L'original du récépissé du dépôt de plainte.
- De plus, en fonction des circonstances, certains documents complémentaires pourront être demandés.

#### En cas de Vol par agression – spécifiquement

- La copie d'un certificat médical ou le témoignage écrit d'un Tiers.

#### En cas de Vol par effraction – spécifiquement

- La (les) facture(s) ou le (les) devis correspondant à la remise en état du (des) dispositifs de fermeture, des serrures, ou des vitres, suite à l'effraction.
- L'attestation de non prise en charge du vol de l'Appareil garanti par l'assureur multi-risques habitation, ou tout autre contrat d'assurance susceptible de couvrir l'Appareil garanti.
- La copie des papiers du véhicule, du bateau, de l'aéronef, concernés par l'effraction.

### Documents à fournir en cas de Vol à l'étranger

En plus de l'ensemble des documents listés ci-dessus, il sera demandé à l'Adhérent de présenter la facture d'achat du pack pré-payé acheté et **plus généralement, toute pièce que l'Assureur estime nécessaire pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.**

### Documents à fournir en cas d'utilisation

#### frauduleuse de la Carte SIM / Carte USIM suite au Vol

- Si l'Assuré est utilisateur d'un abonnement mobile en cours de validité, la facture détaillée attestant du montant des communications ou des connexions effectuées frauduleusement par un Tiers.
- Si l'Assuré est utilisateur d'une offre prépayée mobile en cours de validité Tout justificatif (relevé de compte, facturette, ticket de caisse) attestant du paiement de la recharge utilisée frauduleusement par un Tiers à la date du Sinistre
- Le récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des autorités compétentes

### Documents à fournir en cas de remplacement de la Carte SIM ou de la Carte USIM

- La facture de remplacement de la Carte SIM ou de la Carte USIM pour la même ligne téléphonique.
- Le récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des autorités compétentes

### 6.3 Clauses spécifiques en cas de Dommage matériel accidentel ou d'Oxydation

En cas de Dommage matériel accidentel ou d'Oxydation il convient de :

- a - S'abstenir de procéder soi-même à toute réparation.
- b - S'abstenir de mandater pour réparation un service après-vente de son choix.
- c - Déclarer le Sinistre dans les 5 (cinq) jours ouvrés suivant la constatation du Sinistre en se présentant dans les points de vente SFR « Cinq sur 5 » dont la liste est disponible soit sur le site <http://www.5sur5.fr>, soit en contactant ACE Service Client « SFR Assurance Mobile » au 01 72 76 16 54. Ne pas oublier de rapporter l'Appareil garanti endommagé afin qu'il puisse être pris en charge en vue de sa réparation ou de son remplacement.

### 6.4 Clauses spécifiques en cas de vol ou Dommage matériel accidentel ou Oxydation des Accessoires garantis

En cas de vol des Accessoires garantis simultanément à l'Appareil garanti, il convient de déposer plainte pour vol (voir article 6.2 de la Notice).

En cas de Dommage matériel accidentel ou Oxydation des Accessoires garantis simultanément à l'Appareil garanti, il convient de s'abstenir de procéder soi-même, au même titre que l'Appareil garanti, à toutes réparations ou de mandater pour réparation un service après-vente de son choix.

**Ne pas oublier de rapporter l'Accessoire garanti endommagé en vue de son remboursement.**

### Documents / objets à fournir

- Dans tous les cas, la/ les facture(s) d'achat des accessoires garantis.
- En cas de vol d'un Accessoire garanti : l'original du récépissé du dépôt de plainte pour vol de l'Appareil garanti, faisant état de l'Accessoire garanti.
- En cas de Dommage matériel accidentel ou d'Oxydation : l'Accessoire garanti endommagé.

## 7. Modalités d'indemnisation

### En cas de Dommage matériel accidentel ou d'Oxydation

Si l'Appareil garanti subit un Dommage matériel accidentel et sous réserve qu'il se trouve sous la Garde de l'Assuré au moment du Sinistre ou qu'il se trouve dans un endroit à l'abri de tout risque de chute ou détérioration, l'Assureur prend en charge les frais de réparation, pièces et main d'œuvre, ou procède à son remplacement si celui-ci est un Appareil garanti irréparable, et ce dans les limites, conditions et exclusions, définies par la présente Notice d'Information.

Il est entendu que le choix entre la réparation et le remplacement de l'Appareil garanti est du ressort exclusif du Courtier gestionnaire mandaté à cet effet.

En cas de remplacement de l'Appareil garanti, l'Appareil de remplacement sera garanti dans les mêmes conditions et limites que l'Appareil garanti original.

### Propriété de l'assureur

L'Appareil garanti dont le Dommage matériel accidentel ou l'Oxydation est garanti deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur en cas de remplacement de celui-ci par un Appareil de remplacement (Article L121-14 du Code des assurances).



▪ En cas de Vol, l'Appareil garanti volé sera remplacé par un Appareil de remplacement, dans les limites, conditions et exclusions, définies par le présent contrat. L'Appareil de remplacement sera alors garanti dans les mêmes conditions et limites que l'Appareil garanti original.

▪ En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou de la Carte USIM, l'Adhèrent percevra le montant des communications ou des connexions frauduleuses ainsi que le remboursement de la Carte SIM ou USIM, dans les limites, conditions et exclusions, définies par la présente Notice d'Information.

## 8. ADHESION

### 8.1 Date d'effet

Sous réserve du paiement effectif de la cotisation, l'adhésion prend effet le jour où le Certificat de garanties est complété et signé par l'Adhèrent dans un point de vente SFR « Cinq sur 5 », et ce au plus tard dans les 8 (huit) jours à compter de la date d'achat de l'Appareil garanti original.

### 8.2 Durée

L'adhésion est souscrite pour une durée ferme de 1 (un) an à compter de sa date d'effet. A défaut de résiliation 1 mois avant le terme, le contrat se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes successives de 1(un) an, sauf cas de résiliation stipulés à l'Article 8.4 (Résiliation et Cessation) de la présente Notice.

### 8.3 Modification de l'adhésion

#### En cas de changement d'Appareil garanti

L'Adhèrent doit, sous peine de déchéance du droit à garantie, déclarer à l'Assureur, au cours de la période de validité de l'adhésion, tout changement de l'Appareil garanti. L'Adhèrent doit notamment notifier à l'Assureur, la réception d'un Appareil de substitution ou d'un Appareil de remplacement.

Pour cela, l'Adhèrent souhaitant garantir un autre appareil en remplacement de l'Appareil garanti doit préciser son N° d'adhésion au contrat SFR Assurance Mobile, les références de l'Appareil de remplacement ou de l'Appareil de substitution (marque, modèle, n° de série/IMEI), ainsi que la copie du bon de livraison ou de la carte de garantie constructeur. Cette déclaration doit être communiquée dans les 30 (trente) jours calendaires suivant la date d'acquisition de l'Appareil de remplacement ou de l'Appareil de substitution, la modification prenant effet à la date de réception de ladite communication par ACE Europe – Service Clients « SFR Assurance Mobile ».

**A défaut de notification à l'Assureur, aucune garantie ne sera due pour tout appareil autre que l'Appareil garanti.**

### 8.4 Résiliation et Cessation

L'adhésion peut être résiliée au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à ACE Europe - Service clients «SFR Assurance Mobile» - 8 avenue de l'Arche - 92419 COURBEVOIE Cedex ou par tout autre moyen prévu à l'article L.113-14 du Code des assurances, dans les conditions suivantes :

#### Par l'Adhèrent

- L'Adhèrent a la faculté de résilier son adhésion, avec un préavis d'1 (un) mois, à la date d'échéance anniversaire de la première année d'adhésion, puis en cas de renouvellement, à tout moment, le cachet de la poste faisant foi. Les garanties cessant au terme de la période de garantie précédemment réglée.

- En cas de perte totale de l'Appareil garanti consécutif à un événement non couvert par le contrat (art. L.121.9 du Code des assurances). Dans ce cas, la date de déclaration de perte à l'Assureur sera la date de résiliation de l'adhésion avec, le cas échéant, remboursement au prorata de la cotisation pour la période de garantie non courue.

#### Par l'Assureur

- En cas de non paiement de la cotisation, (Article L.113-3 du Code des Assurances).

- Après Sinistre, dans ce cas la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à dater de la notification à l'Adhèrent (art. R.113-10 du Code des assurances).

- En cas de résiliation pour sinistre par l'Assureur d'un autre contrat de l'Adhèrent également souscrit auprès de l'Assureur, dans le délai d'un mois suivant cette résiliation (art. R.113-10 du Code des assurances). L'adhésion prend fin dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances.

## 9. COTISATIONS

### 9.1 – Montant

La cotisation d'assurance annuelle de l'Assurance SFR Assurance Mobile, est définie en fonction de la Classe de mobile dont relève l'Appareil garanti à la date d'adhésion au contrat d'assurance et est mentionnée dans le Certificat de garanties.

### 9.2 Le paiement

L'engagement de l'Adhèrent porte sur le paiement de la cotisation aux échéances prévues. Dans tous les cas la cotisation est payable d'avance par fractionnement trimestriel, par prélèvement par l'Assureur sur le compte bancaire ou postal de l'Adhèrent désigné lors de l'adhésion. En cas de changement de ses coordonnées bancaires, l'Adhèrent s'engage à communiquer les nouvelles, sans délai, à l'Assureur.

Le premier prélèvement intervient immédiatement après la date d'effet de l'adhésion.

### 9.3 Défaut de paiement

A défaut de règlement dans les 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'Adhèrent la cotisation impayée ou la fraction de cotisation impayée en cas de paiement fractionné, par le moyen d'une lettre recommandée lui rappelant les dispositions légales dans ce domaine, à savoir :

- Suspension des garanties dans les 30 jours suivant l'envoi de la lettre recommandée de mise en demeure.

- Résiliation de l'adhésion 10 jours après l'expiration de ce délai de 30 jours en cas de refus de paiement. Cette lettre recommandée indiquera qu'elle est envoyée à titre de mise en demeure, rappellera le montant et la date d'échéance de la cotisation (ou de la fraction de cotisation) et reproduira l'article L.113-3 du Code des assurances.

La suspension de garantie pour non paiement, signifie que l'Assureur est déchargé de tout engagement au cas où un Sinistre surviendrait durant cette période de suspension. Elle ne dispense pas l'Adhèrent de l'obligation de payer la cotisation ou fraction de cotisation venue à échéance.

Le contrat non résilié reprend effet le lendemain à midi du jour où la cotisation arriérée ou fraction de cotisation arriérée aura été payée.

## 10. CLAUSES DIVERSES

### 10.1 Correspondance / Accueil Téléphonique

Toute demande de renseignements, précisions complémentaires, doivent être exclusivement adressées à :

#### ACE Europe

Service clients « SFR Assurance Mobile »

8 avenue de l'Arche – 92419 Courbevoie Cedex

Tél.: 01.72.76.16.54 (\*)

Etranger : 33.1.72.76.16.54

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h (\*\*).

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

(\*\*) Hors jours légalement chômés et/ ou fériés et sauf interruptions légales ou réglementaires.

### 10.2 Droit et langue applicables

Toute adhésion au présent contrat d'assurance ainsi que les relations précontractuelles sont régies par le droit français. La langue et la réglementation françaises sont donc applicables.

### 10.3 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.

### 10.4 Prescription

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

### Article L 114-1 du Code des Assurances

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

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

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

### Article L 114-2 du Code des Assurances

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription 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 L114-3 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.

### 10.5 Réclamation - Médiation

En cas de difficultés relatives aux conditions d'application du présent contrat d'assurance, l'Adhèrent doit adresser un courrier à :

ACE Europe

Service clients « SFR Assurance Mobile »

8 avenue de l'Arche – 92419 Courbevoie Cedex

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Assuré peut solliciter l'avis du Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (F.F.S.A.) sans préjudice des autres voies d'actions légales.

Le Médiateur de la FFSA

BP 290

75425 Paris Cedex 09

Téléphone : 01 45 23 40 71

Télécopie : 01 45 23 27 15

### 10.6 Subrogation

Conformément à l'Article L 121-12 du Code des Assurances, en cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur est subrogé automatiquement dans tous droits et actions de l'Adhèrent, à concurrence du montant des indemnités réglées.

### 10.7 Informatique et libertés

L'Adhèrent et/ou l'Assuré sont expressément informés de l'existence et déclarent accepter le traitement automatisé des informations nominatives et personnelles recueillies auprès d'eux par l'Assureur ou par le Courtier (et leurs mandataires) dans le cadre de l'adhésion au contrat d'assurance, ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci. Il leur est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à l'obtention de leurs garanties ainsi qu'à la gestion de l'adhésion. Ces informations sont destinées exclusivement à l'Assureur, au Courtier (et leurs mandataires) pour les besoins de la gestion de l'adhésion, à leurs partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette gestion ainsi, le cas échéant, qu'aux autorités de tutelle.

L'Adhèrent et/ou l'Assuré disposent d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des informations les concernant figurant dans les fichiers de l'Assureur ou du Courtier, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 – modifiée-, en contactant l'Assureur, ou le Courtier par courrier recommandé avec avis de réception adressé aux sièges sociaux de ces derniers.

### 10.8 Contrôle de l'Assureur

L'autorité chargée du contrôle de l'Assureur est l'autorité de contrôle du Royaume-Uni : Financial Services Authority, 25 The North Colonnade, Canary Wharf, Londres E14 5HS Royaume Uni.