

# Conditions Générales d'Assurances « Assurance Mobile »

Au 28 juin 2020



## Une question sur vos garanties ou votre contrat en cours, le service Client La Poste Mobile est à votre disposition :

- Depuis un poste fixe au 0907 808 660 (coût d'un appel local en France Métropolitaine depuis un téléphone fixe)

- Depuis votre ligne mobile La Poste Mobile au 904 (temps d'attente gratuit puis coût d'un appel local en France métropolitaine)

*Ouvert du lundi au samedi de 8h à 20h*

## Besoin de déclarer un Sinistre :

- En vous connectant à votre Espace Client La Poste Mobile sur le site <https://www.lapostemobile.fr/> à la rubrique Assurance (coût d'une connexion internet)

- Par téléphone au 09 72 72 22 62 (coût d'un appel local en France métropolitaine)

*Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h*

- Par courriel à l'adresse

[assurance.lapostemobile@grassavoie.com](mailto:assurance.lapostemobile@grassavoie.com)

- Par courrier à l'adresse suivante

GRAS SAVOYE/Assurance LA POSTE  
MOBILE  
TSA 24286  
77283 AVON CEDEX

**LA POSTE TELECOM** (ci-après dénommée « La Poste Mobile ») société par actions simplifiée au capital social de 166 000 000 euros, dont le siège social est situé au 855, avenue Roger Salengro 92370 CHAVILLE, RCS Nanterre 525 254 736, mandataire d'assurance à titre accessoire enregistré à l'ORIAS sous le n° 11 061 761 ([www.orientas.fr](http://www.orientas.fr)) a souscrit le contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative N°22202006576 « Assurance Mobile » ci-après dénommé « le Contrat » par l'intermédiaire de **La Banque Postale Conseil en Assurances**, société anonyme au capital de 117 386 euros, dont le siège social est situé au 30 boulevard Gallieni, 92130 Issy Les Moulineaux, RCS Nanterre : 632 029 302, courtier d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n°07 023 485, auprès de **La Banque Postale Assurances IARD** (ci-après LBPAI), société anonyme au capital de 161 142 000 euros, entreprise régie par le code des assurances, dont le siège social est situé 30 boulevard Gallieni, 92130 Issy Les Moulineaux, RCS Nanterre 493 253 652.

**LA POSTE TELECOM** intervient en qualité de mandataire d'assurance à titre accessoire pour des contrats d'assurance qui constituent un complément au produit qu'elle fournit,

et qui couvrent le risque de Vol ou d'endommagement du bien fourni selon les garanties comprises dans la formule choisie.

Le Contrat est régi par l'article L129-1 du Code des assurances et les présentes Conditions Générales d'Assurances.

La loi applicable aux relations précontractuelles et contractuelles est la loi française. En accord avec l'Assuré, l'Assureur s'engage à utiliser la langue française, dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles.

## ARTICLE 1 – DEFINITIONS

**Accessoires** : Tout élément (écouteurs, oreillette, kit mains libres, casque, sacoche, étui, console, chargeur, batterie (seule), alimentation, carte additionnelle, cordon, kit allume cigare) fourni ou non d'origine par le constructeur.

**Accident** : Tout événement soudain, imprévisible, irrésistible, extérieur à l'Assuré et à l'Appareil assuré endommagé et constituant la cause exclusive du dommage matériel accidentel.

**Adhésion** : souscription du contrat d'assurance.

**Année d'assurance** : On entend par année d'assurance les 12 mois qui suivent l'entrée en vigueur des garanties ou les 12 mois qui suivent la reconduction à chaque échéance anniversaire.

**Appareil assuré** : le téléphone portable acheté lors de la souscription au Contrat d'abonnement La Poste Mobile ou acquis dans le cadre d'un renouvellement d'appareil ou l'Appareil de remplacement, propriété de l'Assuré, et pour lequel les présentes garanties ont été souscrites et rattachées à la ligne La Poste Mobile.

**Appareil de remplacement** : Téléphone portable neuf ou reconditionné de marque et de modèle identique ou si ce téléphone portable n'est plus commercialisé ou disponible, à la Poste Mobile, un téléphone portable équivalent possédant les mêmes caractéristiques techniques.

Le remplacement se fera par un téléphone neuf lorsque l'Appareil assuré était neuf d'origine. Le remplacement se fera par un téléphone reconditionné lorsque l'Appareil assuré était reconditionné d'origine.

La valeur de l'Appareil de remplacement ne pourra dépasser la valeur d'acquisition du Téléphone acheté lors de l'Adhésion au Contrat.

**Assuré** : Personne physique de plus de 18 ans, résidant en France Métropolitaine, propriétaire de l'Appareil assuré neuf ou reconditionné acquis pour un usage en dehors de toute activité professionnelle, titulaire

d'un Contrat d'abonnement souscrit auprès de La Poste Mobile et ayant adhéré au Contrat ou toute personne autorisée à utiliser l'Appareil assuré par le propriétaire.

**Assureur** : La Banque Postale Assurances IARD.

**Bris d'écran** : Toute détérioration de l'écran ne perturbant pas le bon fonctionnement général et l'utilisation normale de l'Appareil assuré, sauf pour les écrans tactiles à condition qu'il n'y ait que l'écran d'endommagé.

**Carte SIM/USIM** : La carte associée à l'offre mobile ou internet en mobilité de l'opérateur « La Poste Mobile » et utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil assuré.

**Contrat d'abonnement** : Contrat d'abonnement à un forfait mobile La Poste Mobile à facturation mensuelle.

**Courtier gestionnaire** : **GRAS SAVOYE**, Société de courtage d'assurance et de réassurance dont le siège social est situé 33/34, quai de Dion-Bouton à Puteaux (92800). S.A.S au capital de 1 432 600 euros, RCS Nanterre 311.248 637 Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le N° 07.001.707 ([www.orientas.fr](http://www.orientas.fr)).

**GRAS SAVOYE** intervient en qualité de Courtier gestionnaire par délégation de **LA BANQUE POSTALE ASSURANCES IARD**.

## Date d'effet de l'adhésion :

L'adhésion prend effet à la date indiquée sur le Contrat d'abonnement signé par l'Assuré, pour une durée d'un (1) an, sous réserve du paiement effectif de la Prime d'assurance.

**Déchéance** : Perte du droit à garantie, suite à un Sinistre, en raison du non-respect, par l'Assuré, de ses obligations contractuelles.

**Dommage matériel** : Toute détérioration ou toute destruction, totale ou partielle, extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement ou à la bonne utilisation de l'Appareil assuré et résultant d'un Accident, d'une Maladresse ou d'une Négligence.

**Dommage matériel non réparable** : Dommage dont le coût toutes taxes comprises (TTC) de réparation est supérieur à la valeur économique de l'Appareil assuré au jour du Sinistre ou dont l'état d'endommagement est tel que la réparation est considéré techniquement impossible.

**Maladresse** : Manque d'adresse, d'habileté ou de dextérité de l'Assuré.

## Manque de précaution :

Fait de laisser l'Appareil assuré à un endroit où il n'est pas à l'abri de tout risque prévisible de chute ou de détérioration ou de laisser l'Appareil assuré à l'extérieur, sous l'influence des intempéries climatiques, y compris la

pluie ou la neige ou le vent, ou 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.

**Menace :** Acte d'intimidation consistant, pour un Tiers, à inspirer à l'Assuré la crainte d'une atteinte contre sa personne, sa famille ou ses biens.

**Négligence :** Faute non intentionnelle résultant d'un manque d'attention, de vigilance ou de soin de la part de l'Assuré à l'égard de l'Appareil assuré.

**Oxydation :** Toute exposition à l'humidité nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil assuré résultant d'un Accident, d'une Maladresse ou d'une Négligence.

**Points de Gamme :** Gamme d'appartenance de l'Appareil assuré en fonction de son prix de vente maximum toutes taxes comprises (TTC), à la Date d'effet de l'adhésion et mentionnée sur le Contrat d'abonnement signé par l'Assuré.

Niveau des points de Gamme	Valeur de l'Appareil assuré
Point de Gamme 1	De 0 à 99 €
Point de Gamme 2	De 100 à 199 €
Point de Gamme 3	De 200 à 399 €
Point de Gamme 4	De 400 à 1000 €

**Réparateur agréé :** Réparateur de téléphone portable dûment agréé par le Courtier gestionnaire.

**Sinistre :** Événement susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties au sens des dispositions des présentes Conditions Générales d'Assurances.

**Souscripteur :** La Poste Telecom (ci-après dénommée « La Poste Mobile »).

**Tiers :** Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou descendants vivant sous le même toit que l'Assuré.

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

**Valeur de remplacement :** La valeur d'achat toutes taxes comprises (TTC), hors subvention de l'opérateur téléphonique, à la date du Sinistre, d'un Appareil de remplacement **dans la limite de la valeur de l'Appareil assuré telle que mentionnée dans le tableau figurant à la définition de « Points de gamme », cette valeur s'entendant toutes taxes comprises (TTC) (hors subvention de l'opérateur téléphonique) de l'Appareil assuré à la Date d'effet de l'adhésion ou de l'Appareil de remplacement** lorsque l'Appareil assuré est un Appareil de remplacement.

**Vol :** Soustraction frauduleuse par un Tiers de l'Appareil assuré dans les cas suivants : Vol à la sauvette, Vol à la tire,

Vol par introduction clandestine, Vol par effraction, Vol par agression.

**Vol à la sauvette :** Acte frauduleux commis par un Tiers consistant à soustraire l'Appareil assuré se trouvant à portée de main de l'Assuré en s'emparant sans violence physique ou morale et à l'insu de l'Assuré.

**Vol à la tire :** Acte frauduleux commis par un Tiers consistant à subtiliser l'Appareil assuré en le prélevant sans violence physique ou morale de la poche d'un vêtement ou d'un sac porté par l'Assuré au moment du Vol.

**Vol par introduction clandestine :** Vol de l'Appareil assuré impliquant un acte frauduleux commis par un Tiers, consistant à s'introduire, à l'insu de l'Assuré dans local clos et couvert occupé par ce dernier.

**Vol par effraction :** Vol de l'Appareil assuré commis par un Tiers impliquant le forçement, la dégradation ou la 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.

**Vol par agression :** Vol de l'Appareil assuré commis par un Tiers en exerçant une violence physique ou une Menace sur l'Assuré.

## ARTICLE 2 – TERRITORIALITE

Les présentes garanties s'exercent pour tout événement garanti survenant dans le monde entier. Toutefois, le diagnostic, la réparation, le remplacement de l'Appareil assuré ainsi que l'indemnisation ne peuvent être réalisés qu'en France Métropolitaine.

## ARTICLE 3- MODALITES D'ADHESION AU CONTRAT

L'adhésion prend effet à la date indiquée sur le « Contrat d'abonnement », pour une durée d'un (1) an et est renouvelable annuellement par tacite reconduction à sa date anniversaire, sauf résiliation par l'une des parties dans les conditions prévues à l'Article 11.

La garantie prend effet à la date de livraison de l'Appareil assuré garanti, sous réserve du paiement effectif de la première Prime d'assurance.

Cette garantie prend fin de plein droit à la date de résiliation du Contrat d'abonnement liant l'Assuré au Souscripteur, dans les conditions prévues à l'Article 11.2.

Dans le cadre d'une Adhésion par téléphone ou sur le site La Poste Mobile, l'Assuré, qui conclut un contrat à distance, a la faculté de renoncer à son contrat d'assurance, dans les 14 jours calendaires révolus qui suivent sa conclusion sans avoir à justifier de motif, ni à supporter de pénalités (article

L.112-2-1 du Code des assurances) en adressant à La Poste Mobile – Service Assurance – TSA 16759, 95905 Cergy Pontoise Cedex 9 une lettre recommandée avec avis de réception dans les termes suivants : « Je soussigné(e) (nom et prénom) déclare renoncer, en application des dispositions de l'article L.112-2-1 du Code des assurances, à mon adhésion à l'Assurance Mobile (numéro d'adhésion) .....€ par mois souscrite le XX/XX/20XX. Fait à XX, le XX/XX/20XX. ». Signature obligatoire du titulaire du contrat d'assurance.

L'Assuré accepte expressément que le contrat puisse recevoir un début d'exécution avant la fin du délai légal de renonciation de 14 jours.

En cas d'assurance pré-existante présentant les mêmes garanties au titre d'un autre contrat d'assurance, l'Assuré dispose d'un droit de renonciation à son adhésion, sans frais ni pénalités dans un délai de 14 jours à compter de l'adhésion, sous réserve de n'avoir fait intervenir aucune garantie pendant ce délai, en adressant un courrier à l'adresse suivante : La Poste Mobile – Service Assurance - TSA 16759, 95905 Cergy Pontoise Cedex 9.

Dans l'hypothèse où l'Assuré exerce son droit de renonciation, la Prime d'assurance éventuellement déjà versée par l'Assuré sera remboursée au prorata temporis sous 30 jours à compter de la date d'exercice du droit à renonciation.

**Pendant le délai de renonciation, si l'Assuré déclare un Sinistre dans les conditions prévues à l'Article 6 des présentes Conditions Générales d'Assurances, il ne pourra plus exercer son droit de renonciation.**

## ARTICLE 4 - OBJET, LIMITE ET PLAFOND DES GARANTIES

### 4.1. Présentation des formules disponibles

L'adhésion au Contrat Assurance Mobile a pour objet de couvrir l'Appareil assuré selon les garanties comprises dans la formule choisie.

L'Assuré a le choix entre les deux formules suivantes :

Formule Bris d'écran	Formule Multirisque
- Bris d'écran	- Dommages matériels (Bris d'écran inclus) - Oxydation - Vol

La **Formule Bris d'écran** n'est pas accessible aux Appareils assurés du Point de Gamme 1.

#### 4.2. Détail des garanties proposées

**L'Assureur indemnise l'Assuré en fonction des garanties telles que définies à l'Article 1 et dès lors qu'elles sont présentes dans la formule qu'il a choisi de souscrire.**

#### 4.3. Modalités d'indemnisation

En fonction de la garantie mise en jeu, les modalités d'indemnisation suivantes seront appliquées :

**Dans la Formule Bris d'écran, en cas de Bris d'écran, la garantie couvre :**

- La réparation par un Réparateur agréé de l'Appareil assuré.

**Dans la Formule Multirisque, les garanties couvrent :**

- **En cas de Dommage matériel ou d'Oxydation :**

- La réparation par un Réparateur agréé de l'Appareil assuré.
- Si l'Appareil assuré n'est pas réparable, le remplacement de l'Appareil assuré par un Appareil de remplacement, dans la limite de la Valeur de remplacement pour les points de gamme 1, 2, 3, et dans la limite de la Valeur de remplacement et dans la limite de 1 000 € pour le Point de Gamme 4.

#### **AVERTISSEMENT :**

Avant de remettre ou de faire parvenir l'Appareil assuré vers un Réparateur agréé, l'Assuré doit :

- Si l'Appareil assuré contient des fichiers, des données personnelles, des bases de données ou des logiciels, que l'Assuré a enregistrés, en effectuer une sauvegarde externe puis les supprimer de l'Appareil assuré. **A défaut, les données personnelles seront détruites par le Réparateur agréé dès réception de l'Appareil assuré.**

- Si l'Appareil assuré comporte cette fonction et /ou ce compte, désactiver la fonction « localisation » et/ou le compte « cloud » (ou son équivalent). **A défaut, le Réparateur agréé ne pourra pas effectuer la réparation dans le cas où le Sinistre est pris en charge.**

**En cas de non-respect de ces modalités par l'Assuré, la responsabilité du Courtier gestionnaire, du Souscripteur du Réparateur agréé, ou de l'Assureur ne pourra être recherchée par l'Assuré sur quelque fondement que ce soit.**

- **En cas de Vol :**

- Le remplacement de l'Appareil assuré par un Appareil de remplacement dans

la limite de la Valeur de remplacement pour les points de gamme 1, 2, 3, et dans la limite de la Valeur de remplacement et dans la limite de 1 000 € pour le Point de Gamme 4.

- Le remboursement à l'Assuré du prix des communications ou des connexions effectuées frauduleusement par un Tiers dans les 24 heures qui précèdent l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la ligne auprès de La Poste Mobile (toutes les communications ou connexions effectuées frauduleusement à la suite d'un même Vol constituent un seul et même Sinistre).

Pour ce remboursement, l'Assureur indemnise l'Assuré dans les 72 heures suivant la réception de la totalité des pièces nécessaires au règlement de ce Sinistre conformément à l'article 6.

- Le remplacement d'une Carte SIM/USIM.

**Si l'Appareil assuré est dérobé dans le cadre du vol d'un véhicule, les prestations de la garantie ne seront acquises à l'Assuré qu'une fois écoulé un délai de 35 jours à compter de la déclaration du vol dudit véhicule auprès des autorités de police compétentes.**

#### 4.4. Limite et plafond des Garanties :

Les garanties sont accordées dans la limite de la Valeur de remplacement et d'un Sinistre par contrat et par Année d'assurance maximum.

#### **ARTICLE 5 - EXCLUSIONS**

##### **5.1. Exclusions générales**

- LES CONSEQUENCES DE LA DESINTEGRATION DU NOYAU DE L'ATOME,
- LES CONSEQUENCES DE LA GUERRE CIVILE OU ETRANGERE OU D'INSURRECTION OU DE CONFISCATION PAR LES AUTORITES,
- LE SINISTRE PROVOQUE PAR UN MANQUE DE PRECAUTION DE LA PART DE L'ASSURE OU DE TOUTE PERSONNE AUTRE QU'UN TIERS,
- LA FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DE L'ASSURE OU DE TOUTE AUTRE PERSONNE QU'UN TIERS,
- LES CONSEQUENCES DIRECTES OU INDIRECTES DE LA DESTRUCTION OU DE LA PERTE DE BASES DE DONNEES, DE FICHIERS OU DE LOGICIELS PENDANT OU SUITE A UN SINISTRE,
- LES PREJUDICES OU PERTES FINANCIERES, AUTRES QUE CELLE DE L'APPAREIL ASSURE PROPREMENT DIT, SUBIS PAR L'ASSURE ET CONSECUTIFS A UN SINISTRE,
- LES FRAIS DE MISE EN SERVICE, D'INSTALLATION DE L'APPAREIL ASSURE, ASSURE,

- LES ACCESSOIRES, LES CONSOMMABLES ET LA CONNECTIQUE DE L'APPAREIL ASSURE,

- LA PANNE, L'USURE OU L'ENCRASSEMENT DE L'APPAREIL ASSURE.

##### **5.2. Exclusions spécifiques à la garantie « Bris d'écran »**

- LES DOMMAGES AUTRES QUE LE BRIS D'ECRAN,
- LES DOMMAGES CAUSES AUX PARTIES EXTERIEURES, AUTRES QUE L'ECRAN DE L'APPAREIL ASSURE NE NUISANT PAS AU BON FONCTIONNEMENT DE CELUI-CI, TELS QUE DES RAYURES, DES ECAILLURES, DES EGRATIGNURES,

- LES DOMMAGES SURVENANT LORSQUE L'APPAREIL ASSURE EST CONFIE A UN INSTALLATEUR OU A UN REPARATEUR NON AGREE PAR LE COURTIER GESTIONNAIRE,
- LES DOMMAGES POUR LESQUELS L'ASSURE NE PEUT FOURNIR L'APPAREIL ASSURE,
- LES DOMMAGES RELATIFS A L'APPAREIL ASSURE DONT LE NUMERO DE SERIE EST ILLISIBLE.

##### **5.3. Exclusions spécifiques aux garanties « Dommages matériels » et « Oxydation »**

- LES DOMMAGES, ET LES PANNES, DEFAILLANCES OU DEFAULTS IMPUTABLES A DES CAUSES D'ORIGINE INTERNE A L'APPAREIL ASSURE OU LIES A L'USURE DES COMPOSANTS, QU'ELLE QU'EN SOIT LA CAUSE, LES DOMMAGES RESULTANT DE LA MODIFICATION DES CARACTERISTIQUES D'ORIGINE DE L'APPAREIL ASSURE,
- LES DOMMAGES RESULTANT DES EFFETS DE COURANT ELECTRIQUE, QU'IL S'AGISSE D'ECHAUFFEMENT, COURT-CIRCUIT, CHUTE DE TENSION, INDUCTION, DEFAILLANCE D'ISOLEMENT OU D'INFLUENCE DE L'ELECTRICITE ATMOSPHERIQUE,
- LES DOMMAGES LIES A LA SECHERESSE, A LA PRESENCE DE POUSSIERES OU A UN EXCES DE TEMPERATURE,
- LES DOMMAGES CAUSES AUX PARTIES EXTERIEURES DE L'APPAREIL ASSURE NE NUISANT PAS AU BON FONCTIONNEMENT DE CELUI-CI, TELS QUE DES RAYURES, DES ECAILLURES, DES EGRATIGNURES,
- LES DOMMAGES LIES A L'UTILISATION DE PERIPHERIQUES, CONSOMMABLES OU ACCESSOIRES NON-CONFORMES OU INADAPTES A L'APPAREIL ASSURE,
- LES DOMMAGES OU OXYDATION RESULTANT 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 ASSURE,

- LES DOMMAGES OU OXYDATION RELEVANT DES EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE CONSTRUCTEUR DE L'APPAREIL GARANTI MENTIONNEES DANS LA NOTICE D'UTILISATION DE L'APPAREIL ASSURE,

- LES DOMMAGES RESULTANT D'UNE MODIFICATION NON AUTORISEE DE PROGRAMME, DE PARAMETRAGE DE DONNEES OU DU DEFAUT D'UN LOGICIEL,

- LES DOMMAGES SURVENANT LORSQUE L'APPAREIL ASSURE EST CONFIE A UN INSTALLATEUR OU A UN REPARATEUR NON AGREE PAR LE COURTIER GESTIONNAIRE ET L'ASSUREUR,

- LES DOMMAGES POUR LESQUELS L'ASSURE NE PEUT FOURNIR L'APPAREIL ASSURE,

- LES REGLAGES ACCESSIBLES A L'ASSURE SANS DEMONTAGE DE L'APPAREIL ASSURE,

- LES DOMMAGES RELATIFS A L'APPAREIL ASSURE DONT LE NUMERO DE SERIE EST ILLISIBLE.

#### 5.4. Exclusions spécifiques à la garantie « Vol »

- LA PERTE OU LA DISPARITION INEXPLIQUEE, Y COMPRIS LA PERTE PAR SUITE D'UN EVENEMENT DE FORCE MAJEURE,

- LE VOL OU LE DETOURNEMENT NON COMMIS PAR UN TIERS.

#### ARTICLE 6 – DECLARATION DU SINISTRE

En cas de Sinistre, l'Assuré ou toute personne en son nom, doit, dans un délai maximum de 2 jours ouvrés (en cas de Vol) ou 5 jours ouvrés (en cas de Dommage matériel, Oxydation ou Bris d'écran) dès qu'il en a eu connaissance et sauf cas fortuit ou de force majeure, en informer le Courtier gestionnaire via les moyens de contact mis à sa disposition sur la première page de ces Conditions Générales d'Assurances.

Pour une prise en charge plus rapide de sa déclaration, nous encourageons l'Assuré à faire une déclaration en ligne via son Espace Client La Poste Mobile.

Le non-respect de ce délai peut entraîner, sauf cas fortuit ou de force majeure, la Déchéance pour l'Assuré de son droit à garantie conformément aux articles L.113-2 du Code des assurances. Dans tous les cas, l'Assuré devra déclarer les circonstances exactes du Sinistre. Une déclaration sur l'honneur de celle-ci pourra lui être réclamée, notamment pour les déclarations faites par courrier ou par téléphone.

Pour la gestion de son Sinistre, l'Assuré devra fournir au Courtier Gestionnaire les pièces justificatives suivantes :

- La copie du dépôt de plainte mentionnant les références de l'Appareil assuré (marque, modèle, numéro de série/IMEI (pour la garantie Vol),
- Le justificatif de blocage de la carte SIM/USIM (pour la garantie Vol/communications et connexions frauduleuses),
- La facture détaillée attestant le montant des communications ou de connexions effectuées frauduleusement par un Tiers (pour la garantie Vol/communications et connexions frauduleuses),
- Tout autre document non spécifiquement mentionné dans le présent article que l'Assureur ou le Courtier gestionnaire trouverait utile pour la gestion du Sinistre telle que la facture originale d'achat nominative de l'Appareil assuré mentionnant son numéro d'IMEI.

#### ARTICLE 7 – DECLARATION DU RISQUE

##### 7.1 A l'adhésion

L'Assuré doit répondre exactement aux questions posées par l'Assureur sous peine des sanctions prévues à l'Article 7.3 ci-après.

##### 7.2 En cours de contrat

L'Assuré doit déclarer à l'Assureur les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses faites à l'adhésion. L'Assuré doit déclarer ces circonstances à l'Assureur dans un délai de 15 jours à partir du moment où il en a eu connaissance au service Client La Poste Mobile les coordonnées sont à retrouver dans l'encadré en première page.

L'Assuré peut choisir, lorsqu'il renouvelle son forfait, de changer de formule sauf pour les Appareils assurés du Point de Gamme 1. Cette opération sera possible à partir de son Espace Client La Poste Mobile.

Les modifications de formule prennent effet à la date indiquée sur le mail de confirmation de changement que reçoit l'Assuré.

##### 7.3 Sanctions (Articles L. 113-8 et L. 113-9 du Code des assurances)

**Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de nature à modifier l'appréciation du risque par l'Assureur entraîne la nullité du contrat alors même que le risque omis ou dénaturé a été sans influence sur le Sinistre.**

Toute omission ou inexactitude non intentionnelle dans les déclarations du risque, constatée après Sinistre, entraîne une réduction proportionnelle de l'indemnité du Sinistre.

#### ARTICLE 8 – PRIME

##### 8.1 Montant de la Prime

Pour la **Formule Bris d'écran**, la Prime TTC par assurance est fixée à 4,99€ mensuelle, soit 59,98€ annuelle.

Pour la **Formule Multirisque**, la Prime TTC par assurance est fonction du Point de Gamme auquel appartient l'Appareil assuré et se décline de la façon suivante :

- « **Point de Gamme 1** » : 2,99€ mensuelle, soit 35,88€ annuelle

- « **Point de Gamme 2** » : 5,99€ mensuelle, soit 71,88€ annuelle

- « **Point de Gamme 3** » : 9,99€ mensuelle, soit 119,88€ annuelle

- « **Point de Gamme 4** » : 14,99€ mensuelle, soit 179,88€ annuelle

##### 8.2 Evolution de la Prime

Pour des raisons techniques ou économiques, la Prime peut être modifiée à l'échéance du contrat. Dans ce cas, l'Assuré peut résilier son adhésion dans les conditions décrites à l'article 11.

##### 8.3 Modalités de paiement

La Prime toutes taxes comprises (TTC) annuelle est payable mensuellement à l'Assureur par l'intermédiaire du Souscripteur. Le paiement s'effectuera selon les mêmes modalités que la facture d'abonnement La Poste Mobile. A défaut de paiement d'une fraction de Prime dans les 10 jours de l'échéance ou du prélèvement, l'Assureur peut, sous préavis de 30 jours, suspendre la garantie par lettre recommandée valant mise en demeure envoyée à l'Assuré, et, 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours mentionné ci-dessus, résilier le contrat.

#### ARTICLE 9 - SUBROGATION

Si le Sinistre a été causé par un ou plusieurs Tiers, dès le paiement de l'indemnité due au titre de vos garanties d'assurance, vos droits et actions nous sont transmis.

Il s'agit de la subrogation.

L'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence des sommes réglées par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre le responsable du Sinistre, dans la limite du montant de l'indemnisation versée.

L'Assureur peut être déchargé de tout ou partie de ses engagements envers l'Assuré quand la subrogation ne peut, par le fait de ce dernier, s'opérer à son profit.

## **ARTICLE 10 – PRESCRIPTION DE L’ACTION**

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d’assurance sont fixées par les articles L 114-1 à L 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

**- 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 L 114-3 du Code des assurances** : « Par dérogation à l’article 2254 du code civil, les parties au contrat d’assurance ne peuvent, même d’un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d’interruption de celle-ci. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d’interruption de la prescription visées à l’article L114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après : Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, l’Assuré est invité à consulter le site Officiel «[www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)»

Les causes ordinaires d’interruption de la prescription visées à l’article L114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

**Article 2240 du Code civil** :

« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

**Article 2241 du Code civil** :

« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de

prescription ainsi que le délai de forclusion. »

Il en est de même lorsqu’elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l’acte de saisine de la juridiction est annulé par l’effet d’un vice de procédure. »

**Article 2242 du Code civil** :

« L’interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu’à l’extinction de l’instance. »

**Article 2243 du Code civil** :

« L’interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l’instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

**Article 2244 du Code civil** : est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d’exécution ou un acte d’exécution forcée. »

**Article 2245 du Code civil** :

« L’interpellation faite à l’un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d’exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l’interpellation faite à l’un des héritiers d’un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n’interrompt pas le délai de prescription à l’égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l’obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n’interrompt le délai de prescription, à l’égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l’égard des autres codébiteurs, il faut l’interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

**Article 2246 du Code civil** :

« L’interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

« Le délai de prescription ou le délai de forclusion

## **ARTICLE 11 – RESILIATION DE L’ADHESION INDIVIDUELLE**

### **11.1 Cas de résiliation**

Dans tous les cas, l’adhésion individuelle peut être résiliée :

**a) par l’Assuré ou l’Assureur** :

- En cas de décès de l’Assuré ou d’aliénation de l’Appareil assuré, dans un délai de trois mois par chacune des parties (Article L121-10 du Code des assurances. La résiliation prend effet à la réception de la demande.

- Pour les changements dans sa situation personnelle ou professionnelle suivants :

- changement de domicile,
- changement de situation matrimoniale,
- changement de régime matrimonial,
- changement de profession, d’activité professionnelle,
- retraite professionnelle ou cessation définitive d’activité.

La résiliation ne peut intervenir que lorsque le Contrat a pour objet la garantie de risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle. La demande doit être formulée dans un délai de 3 mois suivant la date de l’événement. La résiliation prend effet un mois après que l’autre partie au Contrat en a reçu la demande.

**b) par l’Assureur** :

- A chaque échéance annuelle avec un préavis de 2 mois avant celle-ci.
- En cas de non-paiement des Primes dans les conditions fixées à l’Article 8.3 (Article L. 113-3 du Code des assurances).
- En cas d’omission ou inexactitude non intentionnelle de l’Assuré dans les déclarations du risque à l’Adhésion ou en cours de Contrat : préavis de 10 jours.
- En cas d’aggravation du risque : si l’Assureur refuse d’assurer le risque aggravé : préavis de 10 jours.
- Après Sinistre : préavis d’un mois.

**c) par l’Assuré** :

- A l’échéance annuelle de l’adhésion moyennant un préavis de 2 mois (Article L113-12 du Code des assurances) ou dans les 20 jours suivants l’envoi de l’avis d’échéance annuel (Article L113-15-1 du Code des assurances).
- Après la première Année d’assurance, à tout moment. La résiliation prend effet un mois à compter de la réception de la demande.
- En cas d’augmentation de la Prime par l’Assureur, dans les 30 jours qui suivent la connaissance de la modification du montant de la Prime. La résiliation prend effet 30 jours après l’envoi de la demande.

L’Assuré est alors redevable de la portion de Prime 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.

#### d) de plein droit :

- En cas de retrait total de l'agrément de l'Assureur : la résiliation prend effet à l'expiration du 40ème jour à midi qui suit sa publication au Journal Officiel (Article L.326-12 du Code des assurances).
- En cas de destruction de l'Appareil assuré résultant d'un événement non garanti : à la date de l'évènement (Article L. 121-9 du Code des assurances).
- En cas de réquisition de l'Appareil assuré dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur : à la date de dépossession (Article L.160-6 du Code des assurances).
- En cas de résiliation du Contrat d'abonnement La Poste Mobile auquel est lié le présent contrat d'assurance : à la date de cette résiliation.

#### 11.2 Modalités de résiliation

a) L'Assuré a la faculté de résilier l'adhésion individuelle en adressant sa demande selon les modalités prévues à l'article L113-14 du code des assurances et notamment :

- par lettre adressée au siège social de La Poste Telecom
- à partir de de son Espace Client La Poste Mobile.

Le délai de résiliation est décompté à partir de l'envoi de la demande, le cachet de La Poste faisant foi le cas échéant.

b) La résiliation par l'Assureur doit être notifiée à l'Assuré par lettre recommandée avec avis de réception à son dernier domicile connu.

Le délai de résiliation court à compter de la date figurant sur le cachet de la poste sur l'avis de réception faisant foi.

c) En cas de résiliation en cours de mois de facturation, la Prime d'assurance sera facturée au prorata entre la date de la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

#### ARTICLE 12 – RECLAMATIONS

a) Réclamations relatives à l'adhésion et à la gestion des contrats

- Le recours auprès du conseiller  
Pour toute réclamation relative à l'adhésion, l'Assuré devra consulter d'abord le conseiller spécialisé en téléphonant au numéro indiqué dans le contrat d'abonnement La Poste Mobile.  
- le recours auprès du Service Clients  
Si la réponse obtenue n'est pas satisfaisante, l'Assuré peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

La Poste Mobile – Service clients

TSA 16759

95905 Cergy Pontoise cedex 9

- Le recours auprès du Service Consommateurs

En cas de désaccord avec la réponse apportée, l'Assuré peut déposer un recours à l'adresse suivante :

La Poste Mobile – Service Consommateurs  
TSA 16759

95905 Cergy Pontoise cedex 9

Le Service Clients et le Service Consommateurs s'engagent à accuser réception dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation sauf si la réponse est apportée dans ce délai et à apporter une réponse définitive dans les 60 jours calendaires suivant la date de réception de la réclamation.

- le recours auprès du Médiateur

Si aucune solution n'a pu être trouvée après avoir saisi le Service Clients puis le Service Consommateurs, l'Assuré peut saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance, intervenant extérieur et agissant en toute indépendance, à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09 - [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)  
(Coût de connexion selon le fournisseur d'accès).

Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la charte de La Médiation de l'Assurance, à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux parties et laisse la liberté à l'Assuré de saisir les tribunaux compétents.

b) Réclamations relatives à la gestion de sinistres

Pour toute réclamation, l'Assuré doit s'adresser par écrit à **GRAS SAVOYE / Assurances LA POSTE MOBILE - Service réclamation – TSA 24286 – 77283 AVON CEDEX.**

Si la réponse obtenue auprès du Service Réclamation n'est pas satisfaisante, l'Assuré peut déposer un recours à l'adresse suivante :

**La Banque Postale Assurances IARD - Service Recours – TSA 70003 - 35914 Rennes CEDEX 9**

Le Service Réclamation et le Service Recours s'engagent à accuser réception dans les dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation sauf si la réponse est apportée dans ce délai et à apporter une réponse définitive dans les soixante (60) jours calendaires suivant la date de réception de la réclamation.

Si une incompréhension ou un désaccord persiste et après avoir épuisé les voies de recours internes, l'Assuré peut saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance, intervenant extérieur et

agissant en toute indépendance, dont les coordonnées sont les suivantes : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 - [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

(Coût de connexion selon le fournisseur d'accès).

Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la charte de La Médiation de l'Assurance, à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux parties et laisse à l'Assuré la liberté de saisir les tribunaux compétents.

#### ARTICLE 13 – AUTORITE DE CONTROLE

**La Poste Mobile, La Banque Postale Assurances IARD, La Banque Postale Conseil en Assurance et Gras Savoye** sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution, située 4 Place de Budapest. CS 92459. 75436 PARIS CEDEX 09.

#### ARTICLE 14 – INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données à caractère personnel recueillies font l'objet de traitements dont le responsable est La Banque Postale Assurances IARD, conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Les données à caractère personnel recueillies sont nécessaires à l'exécution des mesures précontractuelles prises à la demande de l'Assuré et à l'exécution du contrat. Elles sont traitées, dans ce cadre, pour l'étude des besoins spécifiques de chaque demande, pour l'Adhésion, pour l'élaboration de statistiques et d'études actuarielles, pour la gestion des réclamations et contentieux, pour la gestion des clients et des prospects et pour les opérations relatives à la gestion des contrats.

En cas de conclusion du contrat d'assurance, les données à caractère personnel de l'Assuré seront conservées pendant la durée du contrat.

En l'absence de conclusion du contrat d'assurance, les données à caractère personnel de l'Assuré seront conservées pendant un délai de trois ans à compter de leur collecte par La Banque Postale Assurances IARD ou à compter du dernier contact dont l'Assuré aurait pris l'initiative (demande de renseignements ou de documentation, par exemple).

Les données recueillies sont également nécessaires au respect d'obligations légales ou réglementaires et sont traitées, dans ce cadre, notamment, pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, les données de

l'Assuré sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle.

Par ailleurs, elles sont nécessaires à l'intérêt légitime de La Banque Postale Assurances IARD et sont traitées, dans ce cadre :

- pour la lutte contre la fraude et la cybercriminalité. A ce titre, les données collectées sont conservées pendant une durée maximale d'un an à compter de l'émission des alertes pour les qualifier.

- à des fins d'optimisation, de personnalisation, et de ciblage des offres commerciales pour améliorer la relation commerciale. A ce titre, les données collectées sont conservées pour une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Par ailleurs, elles peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale par voie postale ou par téléphone, dans l'intérêt légitime de La Banque Postale Assurances IARD, ou par voie électronique, sous réserve du consentement de l'Assuré, et conservées à ce titre pour une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact dont l'Assuré aurait pris l'initiative.

Les destinataires des données à caractère personnel sont, dans le strict cadre du respect des finalités énoncées ci-dessus : La Banque Postale Assurances IARD, ses sous-traitants, La Poste Mobile, les partenaires et les sociétés du Groupe auquel elle appartient, le(s) distributeur(s) d'assurance, le(s) réassureur(s), les personnes intéressées au contrat ainsi que toute autorité administrative ou judiciaire habilitée ou plus généralement tout Tiers autorisé pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

Les éventuels transferts de données effectués vers des pays situés en dehors de l'Union Européenne se font en respectant les règles spécifiques qui permettent d'assurer la protection et la sécurité des données à caractère personnel

L'Assuré dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de retrait de son consentement lorsqu'il fonde le traitement des données et de limitation des traitements. L'Assuré peut également faire une demande de portabilité pour les données qu'il a fournies et qui sont nécessaires au contrat ou pour les données issues de traitements auxquels il a consenti.

Par ailleurs, l'Assuré a la possibilité de donner des instructions relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès.

L'Assuré peut exercer les droits susvisés auprès de La Banque Postale Assurances IARD, en adressant un

courrier précisant son nom, prénom et adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité, à l'adresse suivante : La Banque Postale Assurances IARD – Référent protection des données – 30 Boulevard Gallieni – 92130 Issy les Moulineaux

L'Assuré peut également s'adresser au Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06.

En cas de difficulté en lien avec la gestion des données à caractère personnel, l'Assuré peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

L'Assuré peut refuser de faire l'objet de prospection commerciale par téléphone en s'inscrivant auprès de BLOCTEL - 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes, ou sur internet : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

#### [Article 15 - LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET CONTRE LE FINANCEMENT DU TERRORISME](#)

Les contrôles que l'Assureur est tenu légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme peuvent conduire à tout moment à demander à l'Assuré des explications ou des justificatifs notamment sur les modalités d'acquisition y compris sur l'origine des fonds des biens assurés. Ne sont pas garantis les biens pour lesquels l'Assuré ne serait pas en mesure de justifier les fonds.