

**NOTICE D'INFORMATION  
GARANTIES D'ASSISTANCE EN INCLUSION  
CARTE VISA ORANGE BANK**

Les garanties d'assistance en inclusion de la Carte Visa Orange Bank sont celles du contrat d'assistance n°4405 (ci-après désigné « le Contrat d'assistance ») souscrit auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE - Société anonyme au capital de 12 558 240 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous la référence 383 974 086 et située 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry sur Marne Cedex (ci-après désignée « l'Assureur »).

Ce Contrat d'assistance est souscrit par ORANGE BANK - mandataire d'assurance exclusif de l'Assureur, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 - 67, rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex (ci-après désignée « le Souscripteur »), pour le compte des Assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.

## **REGLES A OBSERVER EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE**

MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, il est nécessaire d'obtenir l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE, notamment en appelant ou en faisant appeler sans attendre MUTUAIDE ASSISTANCE, **24H/24 et 7 jours sur 7**:

\* **Téléphone: + 33 (0) 1.41.77.45.43**

(Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement)

\* **Télécopie: +33 (0) 1 45 16 63 92**

- D'indiquer le numéro de la *Carte Assurée*, la qualité de l'Assuré ainsi qu'Orange Bank, Banque Emettrice de la *Carte Assurée*.

- De se conformer aux procédures et aux solutions préconisées par MUTUAIDE ASSISTANCE.

- Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge, l'Assuré s'engage, soit à réserver le droit à MUTUAIDE ASSISTANCE d'utiliser le titre de transport qu'il détient, soit à rembourser à MUTUAIDE ASSISTANCE les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.

### **CONSEIL**

Pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité Sociale lors d'un déplacement privé ou professionnel dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE) ou en Suisse, il est nécessaire de se munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) et/ou du formulaire E101 de l'Union Européenne, disponibles auprès du centre habituel de Sécurité Sociale de l'Assuré.

Lors de vos déplacements, n'oubliez pas d'emporter vos documents justifiant de votre identité et tout document nécessaire à votre voyage : passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, visa d'entrée, visa de retour, carnet de vaccination de votre animal s'il vous accompagne, etc. et de vérifier leur date de validité.

## CHAPITRE 1 OBJET DE LA NOTICE D'INFORMATION

MUTUAIDE ASSISTANCE permet aux *Assurés* de bénéficier des prestations décrites dans la présente Notice d'Information en cas de maladie, blessure, décès et poursuites judiciaires.

La Notice d'information est établie conformément aux dispositions du Code des assurances. Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'*Assuré* prévues par le Contrat d'assistance.

Les mots en *italique* sont définis au Chapitre 4 « Définitions ».

## CHAPITRE 2 INFORMATION DES ASSURES

ORANGE BANK, Banque Emettrice de la *Carte Assurée*, s'engage à fournir au titulaire de la *Carte Assurée* la présente Notice d'Information du Contrat d'assistance définissant notamment les garanties assorties des exdusions, leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de besoin d'assistance.

La preuve de la fourniture de la Notice d'Information au titulaire de la *Carte Assurée* et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à ORANGE BANK, Banque Emettrice de la *Carte Assurée*.

En cas de modification des dispositions contractuelles ou en cas de résiliation du Contrat d'assistance, ORANGE BANK, Banque Emettrice de la *Carte Assurée* informera, par tout moyen à sa convenance, le titulaire de la *Carte Assurée* au moins deux (2) mois avant la date de prise d'effet de ces modifications ou de la résiliation.

Lorsqu'un *Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut contacter :

### MUTUAIDE ASSISTANCE

Service Assistance

8-14, avenue des Frères Lumières - 94368 Bry sur Marne Cedex

Mail : [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr)

Tel : + 33 (0) 1.41.77.45.43

(Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement)

## CHAPITRE 3 CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES

Les garanties de la présente Notice d'information sont applicables à compter du 01/10/2018 à 00H00 et s'appliquent aux *Sinistres* dont la survenance est postérieure au 01/10/2018 à 00H00.

Les garanties ne bénéficient à l'*Assuré* qu'à compter de la date de personnalisation du code secret de la *Carte* et pendant sa durée de validité. **Toutefois, la déclaration de perte ou de vol de la *Carte* ne suspend pas les garanties.**

Le bénéfice des garanties cesse, pour l'*Assuré* :

- De plein droit, en cas de retrait total d'agrément de l'*Assureur*, conformément et dans les conditions définies à l'article L 326-12, alinéa 1 du Code des Assurances,
- De plein droit, à la date d'effet de la résiliation du Contrat d'assistance, quelle qu'en soit la cause et

notamment lorsqu'il n'est pas reconduit. La non reconduction dudit Contrat entraîne la cessation des garanties pour l'Assuré à partir de la date d'effet de ladite résiliation,

- à la résiliation de la *Carte assurée*.

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement privé ou professionnel :

- Si le *Pays de Résidence* est situé en *France* : en *France*, et pendant les 90 premiers jours du déplacement hors du *Pays de résidence*, à savoir hors de *France*,
- Si le *Pays de Résidence* est situé hors de *France* : hors du *Pays de Résidence* pendant les 90 premiers jours du déplacement.

Cette territorialité s'applique à toutes les garanties à l'exception des garanties « **Avance sur frais d'hospitalisation** » (1.10), « **Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux engagés** » (1.11), « **Assistance en cas de poursuites judiciaires** » (4), pour lesquelles les conditions d'application sont indiquées dans leur descriptif.

**Sont exclus de la présente Notice d'Information les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens (et ce quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.**

## CHAPITRE 4 DEFINITIONS

**Pour une meilleure compréhension des prestations d'assistance, vous trouverez ci-dessous les définitions des termes repris en italiques dans le texte de la Notice d'Information, applicables à l'ensemble des garanties.**

### **Assurés**

- Le titulaire de la *Carte Assurée*,
- Son conjoint ou son *Concubin*,
- Leur(s) enfant(s) célibataire(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal et, le cas échéant, leur(s) enfant(s) qui viendrait(en)t à naître au cours de la validité des garanties d'assistance,
- Leur(s) enfants adopté(s), célibataire(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'Etat Civil Français,
- Les enfants du titulaire ou ceux de son conjoint ou *Concubin*, célibataires de moins de 25 ans, rattachés au foyer fiscal d'un de leurs parents,
- Leurs ascendants et descendants titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 % (Art. L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles) vivant sous le même toit que le titulaire de la *Carte Assurée*, selon les termes de l'Article 196A bis du CGI et :
  - fiscalement à charge,
  - ou
  - auxquels sont versées, par le titulaire de la *Carte Assurée*, son conjoint ou son concubin, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.

**Qu'ils se déplacent ensemble ou séparément et quel que soit leur mode de transport.**

### **Attention**

Les petits-enfants célibataires de moins de 25 ans, sont couverts uniquement lorsqu'ils séjournent avec leur

grand-parent, titulaire de la *Carte Assurée* et exclusivement pendant la durée du séjour.

**Assureur**

MUTUAIDE ASSISTANCE. MUTUAIDE ASSISTANCE est également désigné dans le texte par : « Nous », « Notre », « Nos ».

**Blessure**

Toute atteinte corporelle médicalement constatée, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant l'Assuré et non intentionnelle de la part de ce dernier.

**Carte Assurée**

Carte Visa ORANGE BANK.

**Concubin**

Personne vivant sous le même toit que le titulaire de la *Carte Assurée* et pouvant justifier de cette situation. La preuve du concubinage sera apportée par un certificat de concubinage notoire établi antérieurement à la demande de prestation, ou une attestation sur l'honneur de vie maritale ou une attestation de P.A.C.S.

**Evénement**

Toute maladie ou blessure à l'origine d'une demande d'intervention auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE.

**France**

La France métropolitaine (Corse comprise), les Principautés de Monaco et d'Andorre, les DROM-COM.

**Maladie**

Etat pathologique, dûment constaté par une autorité médicale habilitée, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

**Membre De La Famille**

Le conjoint ou le concubin, les enfants, les petits-enfants, un frère ou une sœur, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents.

**Pays De Résidence**

Pays où l'Assuré a son lieu de *Résidence* depuis plus de 90 jours consécutifs lors de la demande auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE.

**Résidence**

Lieu d'établissement principal et habituel de l'Assuré dans son Pays de Résidence.

**Prestations D'assistance**

**MUTUAIDE ASSISTANCE intervient à la condition expresse que l'Evènement qui l'amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment du départ. Les montants de prise en charge garantis s'entendent TTC.**

**Souscripteur**

ORANGE BANK.

1. MALADIE OU BLESSURE DE L'ASSURÉ

1.1 TRANSPORT / RAPATRIEMENT

Lorsqu'un *Assuré* en déplacement privé ou professionnel est malade ou blessé, les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE se mettent en relation avec le médecin local qui a reçu l'*Assuré* à la suite de l'*Evénement*.

Les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE recueillent toutes informations nécessaires à la décision qui doit être prise dans l'intérêt médical de l'*Assuré*, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

Les informations recueillies permettent à MUTUAIDE ASSISTANCE, après décision de ses médecins, de déclencher et d'organiser en fonction des seules exigences médicales, soit le retour de l'*Assuré* sur son lieu de *Résidence*, soit son transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de son lieu de *Résidence* :

- par véhicule sanitaire léger,
- par ambulance,
- par train (place assise en 1ère classe, couchette 1ère classe ou wagon-lit),
- par avion de ligne régulière en classe économique,
- par avion sanitaire si toutefois les conditions matérielles le permettent.

Dans certains cas, la sécurité de l'*Assuré* peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de son lieu de *Résidence*. Le service médical de MUTUAIDE ASSISTANCE peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

Seuls l'intérêt médical de l'*Assuré* et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

**Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans l'intérêt médical de l'*Assuré* appartient en dernier ressort aux médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE et ce, afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.**

**Par ailleurs, dans le cas où l'*Assuré* refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE, il décharge expressément MUTUAIDE ASSISTANCE de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.**

1.2 RETOUR DES ACCOMPAGNANTS

Lorsqu'un *Assuré* est transporté dans les conditions définies ci-dessus, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou au lieu de *Résidence* de l'*Assuré*, par train en 1ère classe ou avion de ligne régulière en classe économique, des autres *Assurés* se déplaçant avec lui.

### **1.3 PRESENCE HOSPITALISATION**

Un *Assuré* est hospitalisé sur le lieu de l'*Evènement* et les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE ne préconisent pas un « Transport / Rapatriement » (1.1) avant **10 jours**.

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le déplacement aller et retour par train en 1ère classe ou avion de ligne régulière en classe économique d'une personne choisie par l'*Assuré* ou par un *Membre de la Famille* pour lui permettre de se rendre à son chevet.

S'il s'agit d'un enfant de moins de 15 ans ou d'un *Assuré* dans un état jugé critique par les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE, aucune franchise de durée d'hospitalisation n'est appliquée.

### **1.4 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HEBERGEMENT**

Dans le cadre de la garantie « Présence Hospitalisation » (1.3) MUTUAIDE ASSISTANCE prend également en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne choisie ou de la personne déjà présente au chevet de l'*Assuré*, jusqu'à concurrence de **65 euros** par nuit et pour **10 nuits maximum**.

### **1.5 FRAIS DE PROLONGATION D'HEBERGEMENT**

Dans l'hypothèse où l'*Assuré*, hospitalisé depuis **10 jours** n'est toujours pas transportable dans le cadre de la prestation « Transport / Rapatriement » (1.1), sont pris en charge les frais d'hôtels supplémentaires, chambre et petit-déjeuner exclusivement, de la personne venue à son chevet ou de la personne déjà présente au chevet de l'*Assuré*, jusqu'à concurrence de **65 euros** par nuit et pour un montant maximum de **305 euros**.

### **1.6 FRAIS DE PROLONGATION DE SEJOUR**

Si l'*Assuré* est dans l'obligation de prolonger son séjour sur le lieu de l'*Evènement*, pour des raisons médicales avérées ne conduisant pas à une hospitalisation et avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE, MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner de l'*Assuré* jusqu'à concurrence de 65 € par nuit pendant 10 nuits maximum.

### **1.7 ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS**

Suite à un *Evènement*, un *Assuré* se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans qui l'accompagnent et aucune personne l'accompagnant n'est en mesure de s'en occuper.

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller et retour par train en 1ère classe ou avion de ligne régulière en classe économique d'une personne choisie par l'*Assuré* ou par un *Membre de la Famille* pour raccompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*. A défaut, MUTUAIDE ASSISTANCE missionnera une hôtesse pour accompagner les enfants jusqu'à leur lieu de *Résidence*.

Les frais d'hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie pour ramener les enfants restent à la charge de l'*Assuré*. Les billets des enfants restent également à la charge de l'*Assuré*.

## 1.8 GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Lorsque l'Assuré est transporté dans le cadre de la prestation « Transport / Rapatriement » (1.1) et que personne ne peut s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans, MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge à concurrence de **200 € par jour et pendant 5 jours maximum** la présence d'une personne qualifiée au domicile de l'Assuré. Le remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation d'une facture détaillée originale.

## 1.9 RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Un Assuré est en déplacement privé ou professionnel avec son ou ses animaux (**chien ou chat exclusivement**) et, suite à un *Evénement*, n'est plus en mesure de s'en occuper. Si aucune personne l'accompagnant ne peut s'occuper du ou des animaux, MUTUAIDE ASSISTANCE organise son rapatriement vers le domicile d'un proche de l'Assuré ou vers une structure spécialisée dans le *Pays de Résidence* de l'Assuré.

La mise en œuvre de cette prestation est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires sollicités (vaccinations à jour, caution, etc.) ainsi qu'à la législation et aux règlements sanitaires en vigueur dans chacun des pays et notamment ceux imposant des périodes de quarantaine tels que la Finlande, Gibraltar, la Grande-Bretagne, l'Irlande, la Norvège, la Suède, etc..

Pour cette prestation, l'Assuré ou une personne autorisée par l'Assuré doit remettre au prestataire, que MUTUAIDE ASSISTANCE aura sollicité, le carnet de vaccination du ou des animaux.

## 1.10 AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION

- Pour les Assurés dont le *Pays de Résidence* est la *France*, cette prestation est rendue hors de *France* pendant les 90 premiers jours de tout déplacement privé ou professionnel.
- Pour les Assurés dont le *Pays de Résidence* est situé hors de *France*, cette prestation n'est jamais accessible.

**Pour bénéficier de cette garantie, l'Assuré doit obligatoirement relever d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité Sociale) ou de tout organisme de prévoyance et effectuer, au retour dans son *Pays de Résidence* ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement des frais auprès des organismes concernés.**

MUTUAIDE ASSISTANCE fait l'avance des frais d'hospitalisation engagés jusqu'à concurrence de **11.000 euros** par Assuré et par *Evénement*, pour les soins prescrits en accord avec les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE.

**Cette prestation est acquise, tant que les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE jugent l'Assuré intransportable après recueil des informations auprès du médecin local. Aucune avance n'est accordée à compter du moment où MUTUAIDE ASSISTANCE est en mesure d'effectuer le transport et ce nonobstant la décision de l'Assuré de rester sur place.**

L'Assuré s'engage à rembourser MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture par cette dernière, indépendamment de toute procédure de remboursement engagée auprès d'organismes d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auxquels l'Assuré cotise. A défaut de paiement dans les 60 jours à compter de la date d'envoi de la facture,



MUTUAIDE ASSISTANCE se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.

#### **1.11 REMBOURSEMENT A TITRE COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX ENGAGES**

- Pour les *Assurés* dont le *Pays de Résidence* est la *France*, cette prestation est rendue hors de *France* pendant les 90 premiers jours de tout déplacement privé ou professionnel.
- Pour les *Assurés* dont le *Pays de Résidence* est situé hors de *France*, cette prestation n'est jamais accessible.

**Pour bénéficier de cette garantie, l'Assuré doit obligatoirement relever d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité Sociale) ou de tout organisme de prévoyance et effectuer, au retour dans son Pays de Résidence ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement des frais auprès des organismes concernés.**

MUTUAIDE ASSISTANCE rembourse jusqu'à concurrence de **11.000 euros** par *Assuré* et par *Évènement* le montant des frais médicaux engagés qui n'aura pas été pris en charge par l'organisme d'assurance maladie et par tout autre organisme de prévoyance ou organisme mutualiste auquel l'*Assuré* cotise.

MUTUAIDE ASSISTANCE remboursera à l'*Assuré* les frais non pris en charge par les organismes susvisés, déduction faite d'une franchise de 50 euros par dossier, et sous réserve de la communication à MUTUAIDE ASSISTANCE des justificatifs originaux de remboursement émanant de ces organismes.

Dans l'hypothèse où les organismes auxquels l'*Assuré* cotise ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, MUTUAIDE ASSISTANCE les remboursera jusqu'à concurrence de **11.000 euros** sous réserve de la communication par l'*Assuré* des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

#### **NATURE DES FRAIS OUVRANT DROIT A REMBOURSEMENT COMPLEMENTAIRE**

- Honoraires médicaux,
- Frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par la Sécurité Sociale ou tout autre organisme d'assurance maladie,
- Frais d'hospitalisation selon les conditions prévues pour la garantie « Avance sur frais d'hospitalisation » (1.10),
- Urgence dentaire considérée comme telle par les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE et prise en charge jusqu'à concurrence de **500 euros**.

#### **1.12 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

En cas d'*Évènement* ou de décès d'un *Assuré*, MUTUAIDE ASSISTANCE pourra se charger de la transmission de messages urgents à son employeur ou à sa famille. Tout texte entraînant une responsabilité financière, civile ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur.

#### **1.13 REMBOURSEMENT DES FRAIS TELEPHONIQUES**

Dans le seul cas d'organisation d'une garantie par MUTUAIDE ASSISTANCE après une Maladie, une Blessure ou le décès d'un *Assuré*, MUTUAIDE ASSISTANCE rembourse à concurrence de **100 € par Évènement** les frais

téléphoniques restant à la charge de l'Assuré correspondant aux seuls appels à destination ou provenant de MUTUAIDE ASSISTANCE. Ce remboursement s'effectuera exclusivement sur présentation de la facture détaillée originale de l'opérateur téléphonique.

## 2. DECES DE L'ASSURE

Si un Assuré décède au cours d'un déplacement privé ou professionnel, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du corps jusqu'au lieu des obsèques dans son *Pays de Résidence*.

MUTUAIDE ASSISTANCE prend également en charge les frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport et participe aux frais de cercueil, quel que soit le choix du prestataire, jusqu'à concurrence de **800 euros**. Les autres frais, et notamment les frais de cérémonie, convois locaux, inhumation, restent à la charge de la famille de l'Assuré.

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend également en charge le retour par train en 1ère classe ou avion de ligne régulière en classe économique des autres Assurés qui voyageaient avec l'Assuré décédé afin qu'ils puissent assister aux obsèques.

Dans le cas d'une inhumation hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du corps jusqu'à concurrence des frais qu'aurait supposé le rapatriement du corps sur le lieu de *Résidence* de l'Assuré décédé dans les conditions prévues ci-dessus.

En cas de décès hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré et en cas d'inhumation sur place si les ayants-droit de l'Assuré en font officiellement la demande, MUTUAIDE ASSISTANCE ne prend en charge que les frais d'inhumation ou de crémation du corps de l'Assuré décédé jusqu'à concurrence de **800 euros**.

## 3. RETOUR ANTICIPE DE L'ASSURE

Un Assuré, en déplacement privé ou professionnel, apprend l'hospitalisation non planifiée (pour une hospitalisation de plus de 24 heures, hospitalisation ambulatoire et de jour non comprises) ou le décès d'un *Membre de la Famille* dans le *Pays de Résidence* de l'Assuré.

Pour permettre à l'un des Assurés de se rendre au chevet du *Membre de la Famille* ou d'assister aux obsèques, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge, jusqu'au lieu d'hospitalisation ou jusqu'au lieu des obsèques dans le *Pays de Résidence* de l'Assuré, par train en 1ère classe ou avion de ligne régulière en classe économique :

- soit le voyage aller et retour de l'Assuré, avec un retour dans un délai de 1 mois maximum après la date du décès ou de l'hospitalisation,
- soit le voyage aller simple de l'Assuré et d'un autre Assuré de son choix qui voyageait avec lui.

Dans le cas d'une inhumation ou d'une hospitalisation hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage jusqu'à concurrence des frais de transport qu'aurait supposé le retour de l'Assuré sur son lieu de *Résidence* dans les conditions prévues ci-dessus.

En cas d'hospitalisation d'un *Membre de la Famille*, cette prestation n'est rendue qu'à la condition que le retour de l'Assuré tel que prévu à l'origine de son voyage n'intervienne pas dans les 24 heures suivant la demande d'assistance. MUTUAIDE ASSISTANCE se réserve le droit de demander un bulletin d'hospitalisation

ou un certificat de décès et/ou tout justificatif établissant le lien de parenté avec le *Membre de la Famille* concerné.

#### 4. ASSISTANCE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES

**Ces prestations sont rendues hors du *Pays de Résidence* de l'Assuré, pendant les 90 premiers jours de tout déplacement privé ou professionnel et dans tous les cas, hors de France.**

L'Assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation du pays dans lequel il se trouve. MUTUAIDE ASSISTANCE:

- fait l'avance de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, jusqu'à concurrence de **7.770 euros**,
- prend en charge le montant réel des honoraires d'avocat jusqu'à concurrence de **800 euros**,
- Et peut faire une avance du montant des honoraires d'avocat jusqu'à concurrence de **3.100 euros**.

MUTUAIDE ASSISTANCE consentira ces avances sous réserve que l'Assuré donne son accord par écrit pour le débit de la somme correspondante sur son compte bancaire ou, à défaut sous réserve qu'un tiers fasse parvenir au préalable le montant correspondant à MUTUAIDE ASSISTANCE par virement ou chèque de banque.

#### CHAPITRE 6 JUSTIFICATIFS NECESSAIRES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

L'Assuré doit communiquer à MUTUAIDE ASSISTANCE :

- les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement peut être demandé. Toute prestation non utilisée ne peut donner lieu à versement d'indemnité compensatoire,
- selon les cas, photocopie du passeport pour le visa d'entrée dans le pays, carte d'invalidité, avis d'imposition, certificat de vie maritale, justificatifs de résidence.

Et tout autre justificatif que MUTUAIDE ASSISTANCE estimera nécessaire pour apprécier le droit aux prestations d'assistance.

Dans l'hypothèse où des documents médicaux sont demandés à l'Assuré, celui-ci doit les envoyer sous pli séparé à MUTUAIDE ASSISTANCE à l'attention du « Directeur Médical de l'Assistance ».

A défaut de présentation des justificatifs demandés par MUTUAIDE ASSISTANCE, celle-ci refusera la prise en charge des frais d'assistance ou procédera à la refacturation des frais déjà engagés.

#### CHAPITRE 7 EXCLUSIONS

- ◆ **Les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence, tels que SAMU, pompiers, etc.,**
- ◆ **Les frais engagés sans accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE ou non expressément prévus par la présente Notice d'Information,**

- ◆ *Les Evènements survenus dans les pays exclus de la présente garantie ou en dehors des dates de validité de la Carte Assurée,*
- ◆ *Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque l'Assuré y participe en qualité de concurrent,*
- ◆ *Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,*
- ◆ *Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure,*
- ◆ *Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine, de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où l'Assuré séjourne et/ou nationales du pays d'origine,*
- ◆ *Les frais non justifiés par des documents originaux,*
- ◆ *Les frais de secours primaires quels qu'ils soient,*
- ◆ *Les frais de secours et de recherches,*
- ◆ *Un Evènement trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistante(s) diagnostiquée(s) et/ou traitée(s) ayant fait l'objet d'une hospitalisation (hospitalisation continue, hospitalisation de jour ou hospitalisation ambulatoire) dans les 6 mois précédant la demande d'assistance, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,*
- ◆ *L'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe 1.1 «Transport / Rapatriement» pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son déplacement privé ou professionnel ou son séjour,*
- ◆ *Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool,*
- ◆ *Les conséquences de tentative de suicide,*
- ◆ *Les conséquences d'actes intentionnels de la part de l'Assuré ou les conséquences d'actes dolosifs,*
- ◆ *Les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le jour du départ en voyage, et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse au-delà de la 28ème semaine,*
- ◆ *Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,*
- ◆ *Les frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques engagés dans le Pays de Résidence qu'ils soient ou non consécutifs à une maladie ou à un accident survenus hors du Pays de Résidence de l'Assuré,*
- ◆ *Les frais d'optique (lunettes ou verres de contact, par exemple), les frais d'appareillages médicaux et prothèses (prothèses dentaires notamment),*
- ◆ *Les cures thermales, les interventions à caractère esthétique et leurs conséquences éventuelles, les séjours en maison de repos, la rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,*
- ◆ *les frais liés à la prise en charge d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence, les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination, les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés dans le Pays de Résidence, les frais de services médicaux ou paramédicaux, et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu*

*par la législation française,*

- ◆ *Les dommages survenus à l'Assuré se trouvant sous la responsabilité de l'autorité militaire,*
- ◆ *Les frais de restaurant, les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne régulière, les frais de douane, les frais d'annulation de séjour,*
- ◆ *Les cautions exigées à la suite d'une conduite en état d'ivresse ou d'une faute intentionnelle,*
- ◆ *Les situations liées à des faits de grève.*

## **CHAPITRE 8 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES**

**MUTUAIDE ASSISTANCE ne pourra être tenue pour responsable des manquements à l'exécution des prestations :**

- **résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que guerres civiles ou étrangères, émeutes, instabilité politique notoire, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (et ce quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.**
- **en cas de délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visa d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires au transport de l'Assuré à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays préconisé par les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE pour y être hospitalisé, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.**
- **en cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels MUTUAIDE ASSISTANCE a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.**
- **en cas de restrictions susceptibles d'être opposées par les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes ; restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.). De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur et bien évidemment d'absence d'avis médical défavorable au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.**

## **CHAPITRE 9 CADRE JURIDIQUE**

### **CESSIBILITE DE LA GARANTIE**

La garantie est acquise pour l'Assuré, elle n'est pas cessible.

### **SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION**

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle et toute omission ou déclaration inexacte non intentionnelle de la part de l'Assuré peuvent être sanctionnées dans les conditions prévues par les articles L.113-8 et L.113-9 du code des assurances en tenant compte du caractère collectif du Contrat d'assistance.

## **PLURALITE D'ASSURANCES**

Conformément aux dispositions de l'Article L121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L121-1 du Code des assurances.

## **SUBROGATION**

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, l'*Assureur* est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par lui dans les droits et actions de l'*Assuré*, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la Notice d'information sont couvertes en tout ou partie auprès d'un autre organisme assureur, MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions de l'*Assuré* contre cet assureur.

## **PRESCRIPTION**

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du Contrat d'assurance est prescrite par deux (2) ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix (10) ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente (30) ans à compter de cet évènement.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive 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, ce délai de 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.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. 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 (articles 2241 et 2242 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 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

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 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

### **PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat d'assurance (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances).

• Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution de son Contrat d'assistance et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.

• Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du Contrat d'assistance ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.

• Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution des contrats et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au Contrat d'assistance tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au *Souscripteur*, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

• En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du Code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du Contrat ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au Contrat d'assistance) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer, pendant l'exécution du Contrat d'assistance ou dans le cadre de la gestion de contentieux, des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assistance et ou d'assurance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au présent Contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

- par mail : à l'adresse [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr)

ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données - MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 Avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

## **TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**



1 .En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de l'ensemble des garanties dont l'Assuré bénéficie au titre du Contrat d'assurance, nous invitons l'Assuré à le faire savoir à son conseiller virtuel disponible 24/7 en le contactant sur le chat de son appli ORANGE BANK ou à partir d'orangebank.fr. Il saura répondre à la plupart de ses questions. Sinon, il le met en relation avec un expert ORANGE BANK.

L'Assuré peut aussi contacter un expert, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00, au 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine) ou déposer une réclamation directement depuis son espace client, rubrique « mes demandes ».

Si il n'est pas encore Assuré, le prospect peut également envoyer un mail à [information@contact.orangebank.fr](mailto:information@contact.orangebank.fr).

ORANGE BANK s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

2. Si la solution apportée ne lui donne pas satisfaction, l'Assuré peut s'adresser au Service réclamations ORANGE BANK depuis la rubrique « mes demandes » de son espace client. L'Assuré peut aussi écrire par courrier à ORANGE BANK – Service réclamations – TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9.

Le Service rédamations s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

3. Si le désaccord persiste, l'Assuré peut saisir la Médiation de l'Assurance par Internet sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09.

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site [orangebank.fr](http://orangebank.fr).

### **AUTORITE DE CONTRÔLE**

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE ASSISTANCE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

### **TRIBUNAUX COMPETENTS**

Le Contrat d'assistance est régi exclusivement par la loi Française. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation de la présente Notice d'information sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

### **LANGUE UTILISEE**

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

## RECAPITULATIF DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

En cas de maladie, blessure, décès ou poursuites judiciaires, vous pouvez bénéficier des Prestations d'Assistance dont les conditions et modalités d'application vous ont été présentées dans les paragraphes précédents, dans le monde entier, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement privé ou professionnel, dans les conditions suivantes :

Prestations d'Assistance	<i>Pays de Résidence</i> situé en France		<i>Pays de Résidence</i> situé hors de France		Paragraphe de référence
	Déplacement dans le <i>Pays de Résidence</i>	Déplacement hors du <i>Pays de Résidence</i>	Déplacement dans le <i>Pays de Résidence</i>	Déplacement hors du <i>Pays de Résidence</i>	
Transport / Rapatriement	oui	oui (1)	non	oui (1)	1.1
Retour des accompagnants	oui	oui (1)	non	oui (1)	1.2
Présence hospitalisation	oui	oui (1)	non	oui (1)	1.3
Prise en charge des frais d'hébergement	oui	oui (1)	non	oui (1)	1.4
Frais de prolongation d'hébergement	oui	oui (1)	non	oui (1)	1.5
Frais de prolongation de séjour	oui	oui (1)	non	oui (1)	1.6
Accompagnement des enfants	oui	oui (1)	non	oui (1)	1.7
Garde des enfants de moins de 15 ans	oui	oui (1)	non	oui (1)	1.8
Rapatriement des animaux domestiques	oui	oui (1)	non	oui (1)	1.9
Avance sur frais d'hospitalisation	non	oui (1)	non	non	1.10
Remboursement des frais médicaux	non	oui (1)	non	non	1.11
Transmission de messages urgents	oui	oui (1)	non	oui (1)	1.12
Remboursement des frais téléphoniques	oui	oui (1)	non	oui (1)	1.13
Décès de l'Assuré	oui	oui (1)	non	oui (1)	2
Retour Anticipé de l'Assuré	oui	oui (1)	non	oui (1)	3

Assistance en cas de poursuites judiciaires :					
- Avance de caution pénale	non	oui (1)	non	oui (1) (2)	4
- Avance honoraires d'avocats	non	oui (1)	non	oui (1) (2)	4
- Prise en charge montant réel des honoraires d'avocats	non	oui (1)	non	oui (1) (2)	4
-					

- (1) pendant les 90 premiers jours du déplacement  
(2) sauf déplacements en *France*

**NOTICE D'INFORMATION  
GARANTIES D'ASSURANCE DECES ACCIDENTEL / INVALIDITE EN INCLUSION  
CARTE VISA ORANGE BANK**

**Contrat d'assurance n°40399689 souscrit auprès de GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE (Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles Paris Val de Loire - 60, boulevard Duhamel du Monceau - CS 10609 - 45 166 OLIVET CEDEX - Siège social : 161, avenue Paul Vaillant-Couturier – 94 258 GENTILLY CEDEX - RCS 382 285 260 Créteil- Entreprise régie par le Code des assurances) par ORANGE BANK pour le compte de ses *Assurés* conformément aux articles L.129-1 et L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances (*Ci-après dénommé « le Contrat d'assurance »*).**

## CHAPITRE 1 OBJET DE LA NOTICE D'INFORMATION

Cette notice est établie conformément à l'article L112-2 du Code des assurances. Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations des *Assurés* au titre du Contrat d'assurance souscrit par ORANGE BANK conformément à l'article L112-1 du Code des assurances pour le compte de l'*Assuré* désigné ci-dessous.

La présente notice, régie par le Code des Assurances, permet à l'*Assuré* de bénéficier de la garantie d'assurance décrite ci-après. Les mots en *italique* sont définis au Chapitre 4 « Définitions ».

## CHAPITRE 2 INFORMATION DES ASSURES

ORANGE BANK, Banque Emettrice de la *Carte Assurée* s'engage à remettre au titulaire de la *Carte Assurée* la présente Notice d'Information définissant notamment les garanties assorties des exclusions, leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de Sinistre.

La preuve de la remise de la Notice d'Information au titulaire de la *Carte Assurée* et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à ORANGE BANK, Banque Emettrice de la *Carte Assurée*.

En cas de modification des dispositions ou en cas de résiliation du Contrat d'assurance, ORANGE BANK, Banque Emettrice de la *Carte Assurée* informera, par tout moyen à sa convenance, le titulaire de la *Carte Assurée* au moins deux (2) mois avant la date de prise d'effet de ces modifications ou de la résiliation.

Lorsqu'un *Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut contacter :

### MUTUAIDE ASSISTANCE

#### Service Assurance

TSA 20296 - 94368 Bry sur Marne Cedex

Mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr)

Tel : + 33 (0) 1.41.77.45.43

(Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement)

MUTUAIDE ASSISTANCE transférera les appels à l'*Assureur* GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE, qui se chargera de répondre à l'*Assuré*.

## CHAPITRE 3 CONDITIONS D'APPLICATION DU CONTRAT D'ASSURANCE

### ***Prise d'effet et cessation des garanties du Contrat d'assurance***

Les garanties de la présente Notice d'information sont applicables à compter du 15/05/2017 à 00H00 et s'appliquent aux *Sinistres* dont la survenance est postérieure au 15/05/2017 à 00H00.

Les garanties ne bénéficient à l'*Assuré* qu'à compter de la date de personnalisation du code secret de la *Carte* et pendant sa durée de validité. **Toutefois, la déclaration de perte ou de vol de la *Carte* ne suspend pas les garanties.**

Le bénéfice des garanties cesse, pour chaque *Assuré* :

- en cas de retrait total d'agrément de l'*Assureur*, conformément à l'article L 326-12, alinéa 1 du Code

- des Assurances,
- à la résiliation de la *Carte*,
  - en tout état de cause, à la date d'effet de la résiliation du Contrat s'assurance, quelle qu'en soit la cause, et notamment lorsqu'il n'est pas reconduit,

## CHAPITRE 4 DEFINITIONS

**Pour une meilleure compréhension des prestations d'assurance, vous trouverez ci-dessous les définitions des termes repris en italiques dans le texte de la présente Notice d'Information, applicables à l'ensemble des garanties.**

### ***Accident***

Toute atteinte corporelle non intentionnelle constatée médicalement provenant de l'action soudaine et imprévue d'une cause extérieure. **Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie ne saurait être assimilée à un *Accident*.**

### ***Accident Garanti***

Un *Accident* dont l'*Assuré* est victime au cours d'un *Voyage Garanti* en tant que simple passager d'un *Moyen de Transport Public* et dont le titre de transport a été réglé, totalement ou partiellement au moyen de la *Carte Assurée*.

Sont également garantis les *Accidents* survenus lors du déplacement le plus direct pour se rendre à un aéroport, une gare ou un terminal ou en revenir à partir du lieu de domicile, du lieu de travail habituel ou du lieu de séjour et inversement :

- en tant que passager d'un *Moyen d'un Transport Public*,
- en tant que passager ou conducteur d'un véhicule privé,
- en tant que passager ou conducteur d'un *Véhicule de Location* pour autant que la location ait été réglée, totalement ou partiellement, au moyen de la *Carte Assurée*.

### ***Assuré***

**Sont considérées comme *Assurées* les personnes suivantes, qu'elles se déplacent ensemble ou séparément lors du *Voyage Garanti* :**

- Le titulaire de la *Carte Assurée*, désigné dans le texte de cette Notice d'Information par le pronom « vous », son conjoint ou son concubin\* vivant sous le même toit et pouvant justifier de cette situation.
- leurs enfants célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité des garanties d'assurance,
- leurs enfants adoptés, célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'Etat Civil Français,
- les enfants de moins de 25 ans du titulaire de la *Carte Assurée* ou de son conjoint ou concubin, issus d'une précédente union et qui sont fiscalement à la charge de l'un de leurs deux parents,
- leurs ascendants et descendants, titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80% (Art L.241-3 du code de l'Action Sociale et des Familles), vivant sous le même toit que le titulaire de la *Carte Assurée*, selon les termes de l'Article 196 A bis du CGI et : fiscalement à charge ou auxquels sont versées, par le titulaire de la *Carte Assurée*, son conjoint ou son concubin, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.

**Sont considérées comme Assurées les personnes suivantes, uniquement lorsqu'elles séjournent avec leurs grands-parents titulaires de la Carte Assurée et exclusivement pendant la durée du déplacement :**

- les petits-enfants, célibataires de moins de 25 ans.

\* La preuve du P.A.C.S. sera apportée par un certificat de P.A.C.S. et celle de concubinage sera apportée par un certificat de concubinage notoire, ou à défaut une attestation sur l'honneur de vie maritale, accompagné d'un justificatif de domicile aux noms des *Assurés* établi antérieurement à la demande de prestation.

#### **Assureur**

##### **GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE**

Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles Paris Val de Loire

60, boulevard Duhamel du Monceau - CS 10609 - 45 166 OLIVET CEDEX

Siège social : 161, avenue Paul Vaillant-Couturier – 94 258 GENTILLY CEDEX

RCS 382 285 260 Créteil – Entreprise régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

#### **Bénéficiaire**

- En cas de décès accidentel du titulaire de la *Carte Assurée* :

- toute personne désignée par lui au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à MUTUAIDE ASSISTANCE.

Vous pouvez à tout moment modifier le ou les *Bénéficiaire(s)* désigné(s). Toute modification ou nouvelle notification de *Bénéficiaire* interviendra à compter de la date d'envoi à MUTUAIDE ASSISTANCE de votre lettre recommandée avec avis de réception, le cachet de la poste faisant foi.

En cas de décès du *Bénéficiaire* nommément désigné et en l'absence d'une nouvelle notification de *Bénéficiaire* avant que les sommes dues ne deviennent exigibles, ces sommes sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessous :

- au conjoint survivant de l'*Assuré*, ni divorcé ni séparé de corps ou à son concubin,
- à défaut, les enfants légitimes, reconnus ou adoptifs de l'*Assuré*, vivants ou représentés, par parts égales entre eux,
- à défaut, les petits-enfants de l'*Assuré* par parts égales entre eux,
- à défaut, le père et la mère de l'*Assuré* par parts égales entre eux,
- à défaut, les frères et sœurs de l'*Assuré* par parts égales entre eux,
- à défaut, les héritiers de l'*Assuré*.

- En cas de décès accidentel d'un autre *Assuré* et/ou du titulaire de la *Carte Assurée* sans qu'il n'y ait eu de désignation spécifique d'un *Bénéficiaire*, les sommes prévues en cas de décès accidentel de l'*Assuré* sont versées suivant l'ordre indiqué ci-dessus.
- En cas d'Infirmité Permanente Totale ou d'Infirmité Permanente Partielle : l'*Assuré*, sauf si celui-ci se trouve dans les cas d'incapacité visés par le Code Civil. La somme prévue sera alors versée au représentant légal de l'*Assuré*.

#### **Carte Assurée**

Carte Visa ORANGE BANK.

### ***Guerre Civile***

On entend par *Guerre Civile* l'opposition déclarée ou non ou toute autre activité guerrière ou armée, de deux ou plusieurs parties appartenant à un même état dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologie différente. Sont notamment assimilés à la *Guerre Civile* : une rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'état, les conséquences d'une loi martiale, de fermeture de frontière commandée par un gouvernement ou par des autorités locales.

### ***Guerre Etrangère***

On entend par *Guerre Etrangère* la guerre déclarée ou non ou toute autre activité guerrière, y compris l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres. Sont aussi considérées comme *Guerre Etrangère* : une invasion, insurrection, révolution, l'utilisation de pouvoir militaire ou l'usurpation de pouvoir gouvernemental ou militaire.

### ***Infirmité Permanente Partielle***

- *Perte d'un bras,*
- *Perte d'une jambe,*
- *Perte totale de la vue d'un œil.*

### ***Infirmité Permanente Totale***

- *Perte de deux bras ou Perte de deux jambes,*
- *Perte d'un bras et Perte d'une jambe,*
- *Perte totale de la vue des deux yeux,*
- *Perte totale de la vue d'un œil et Perte d'un bras ou Perte d'une jambe,*
- *Invalidité Permanente Totale.*

### ***Invalidité Permanente Totale***

L'incapacité d'exercer sa profession ou une activité rémunérée et qui nécessite la présence d'une tierce personne à plein temps pour procéder aux actes de la vie courante au sens de la Sécurité Sociale (article L.341-4 du Code de la Sécurité Sociale 3ème catégorie).

### ***Moyen de Transport Public***

Moyen de transport collectif de passagers (terrestre, maritime, fluvial ou aérien) agréé pour le transport payant de passagers par une licence de transport.

### ***Perte d'un bras***

L'amputation du membre à partir du niveau du poignet ou la perte totale et définitive de l'usage du membre.

### ***Perte d'une jambe***

L'amputation du membre à partir du niveau de la cheville ou la perte totale et définitive de l'usage du membre.

### ***Perte totale de la vue des deux yeux***

Lorsque l'Assuré est classé par la Sécurité Sociale parmi les invalides de 3ème catégorie.

### ***Perte totale de la vue d'un œil***

La perte d'un œil s'entend par la réduction définitive de la vue à 3/60 au moins sur l'échelle Snellen.

### ***Sinistre***

Survenance d'un événement de nature à entraîner la mise en œuvre d'une des garanties de la présente Notice d'information.



### **Substances Biologiques**

Tout micro-organisme pathogène (producteur de maladie) et/ou toxine produite biologiquement (y compris des organismes modifiés génétiquement et des toxines synthétisées chimiquement) susceptibles de provoquer une maladie, une invalidité ou le décès chez les humains ou les animaux.

### **Substances Chimiques**

Tout composant solide, liquide ou gazeux qui, selon la manipulation qui en est faite, est susceptible de provoquer une maladie, une invalidité ou le décès chez les humains ou les animaux.

### **Substances Nucléaires**

Tous les éléments, particules, atomes ou matières qui par émissions, rejets, dispersions, dégagements ou échappements de matériaux radioactifs émettent un niveau de radiation par ionisation, fission, fusion, rupture ou stabilisation.

### **Territorialité**

Les garanties de la présente Notice d'information sont acquises à l'Assuré, dans le monde entier, au cours d'un Voyage Garanti.

### **Véhicule de Location**

Tout engin terrestre à moteur à quatre roues immatriculé faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'une société spécialisée dans la location de véhicules et dont le règlement, totalement ou partiellement, est facturé sur la Carte Assurée préalablement à la survenance du Sinistre.

### **Voyage Garanti**

Tout déplacement effectué dans le monde entier, à titre privé ou professionnel, par tous Moyens de Transport Public ou tout trajet par Véhicule de Location sous réserve que le prix du transport ou celui du Véhicule de Location soit payé, totalement ou partiellement, à l'unité, abonnement ou dans une facturation globale au moyen de la Carte Assurée avant le survenance du sinistre.

A l'occasion d'un Sinistre, il appartient à l'Assuré d'apporter le justificatif de ce règlement, l'Assureur se réservant le droit de demander tout autre élément constituant la preuve du paiement total ou partiel par la Carte Assurée.

## **CHAPITRE 5      DESCRIPTIF DE LA GARANTIE DECES / INVALIDITE**

### **OBJET DE LA GARANTIE**

La présente garantie a pour objet de couvrir l'Assuré contre les risques de Décès accidentel ou d'Infirmité Permanente Accidentelle résultant des suites d'un Accident Garanti pouvant survenir au cours d'un Voyage Garanti.

Nous paierons au Bénéficiaire le montant des indemnités prévues ci-après :

- **En cas de Décès accidentel :**

Lorsqu'un Assuré, victime d'un Accident Garanti survenu pendant un Voyage Garanti, décède des suites de celui-ci dans les 100 jours suivant la date de l'Accident Garanti, l'Assureur verse au(x) Bénéficiaire(s) un capital dont le montant est forfaitairement fixé à **46.000 €**.

- **En cas d'Infirmité Permanente Accidentelle :**

Lorsqu'un Assuré est atteint d'*Infirmité permanente*, à la suite d'un *Accident Garanti* survenu pendant un *Voyage Garanti*, l'Assureur verse au(x) *Bénéficiaire(s)* un capital dont le montant est forfaitairement fixé à :

- **46.000 €** si l'Assuré est atteint d'*Infirmité Permanente Totale*,
- **23.000 €** si l'Assuré est atteint d'*Infirmité Permanente Partielle*.

## **LIMITE DE NOTRE ENGAGEMENT**

Indépendamment du nombre de *Cartes Assurées* utilisées pour le paiement, notre limite d'engagement est fixée à **46.000 € par Sinistre et par Assuré**.

**Aucun *Accident Garanti* ne peut donner droit au versement à la fois du capital décès accidentel et à celui de l'*Infirmité Permanente Totale* ou de l'*Infirmité Permanente Partielle*.** Toutefois, dans le cas où, après avoir perçu une indemnité résultant d'une *Infirmité Permanente Totale* ou d'une *Infirmité Permanente Partielle*, l'Assuré viendrait à décéder dans un délai de 2 ans des suites du même *Accident Garanti*, nous verserons au *Bénéficiaire* le capital prévu en cas de décès accidentel après déduction de l'indemnité déjà versée au titre de l'*Infirmité Permanente Totale* ou de l'*Infirmité Permanente Partielle*.

## **EFFET, CESSATION ET DUREE DU CONTRAT D'ASSURANCE**

**Effet de la garantie :** La garantie prend effet :

- à partir du moment où l'Assuré quitte son domicile ou son lieu de travail habituel pour entreprendre un *Voyage Garanti* et ce, seulement dans le cas où son titre de transport a été réglé, totalement ou partiellement, au moyen de la *Carte Assurée*,
- lors d'une location de véhicule, au jour et à l'heure où la location est effectuée pour entreprendre un *Voyage Garanti* et à condition que le règlement de la location soit effectué, totalement ou partiellement, au moyen de la *Carte Assurée*.

**Cessation de la garantie :** La garantie cesse :

- au jour et à l'heure du retour de l'Assuré au premier lieu rallié à savoir son domicile ou son lieu de travail habituel,
- lors d'une location de véhicule, à la restitution du véhicule loué.

## **CHAPITRE 6 EXCLUSIONS**

**La présente Notice d'information ne couvre pas les séquelles et conséquences des Accidents résultant :**

- ◆ **De la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré.**
- ◆ **Des conséquences ou étant occasionnés par un fait de Guerre Etrangère et/ou Guerre Civile.**
- ◆ **De la participation de l'Assuré à des rixes, des crimes, des paris, des insurrections, des émeutes et des mouvements populaires, sauf cas de légitime défense ou s'il se trouve dans l'accomplissement du devoir professionnel ou dans un cas d'assistance à personne en danger.**
- ◆ **De tout Sinistre, toute suite et/ou conséquence directe ou indirecte provenant d'une**

*quelconque mise en contact et/ou contamination par des substances dites nucléaires, biologiques ou chimiques.*

- ◆ *D'un suicide ou de sa tentative.*
- ◆ *Des dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosions, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant du fait de transmutation de noyaux d'atome et de la radioactivité ainsi que les dommages dus aux effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle de particules.*
- ◆ *Les infections bactériennes à l'exception des infections pyogéniques résultant d'une coupure ou d'une blessure accidentelle.*
- ◆ *Toute forme de maladie, accident cardiaque, rupture d'anévrisme.*
- ◆ *Les interventions médicales ou chirurgicales sauf si elles résultent d'un Accident Garanti.*
- ◆ *Toute activité militaire (période militaire, opérations militaires).*
- ◆ *Les Accidents résultant de l'utilisation de drogues et médicaments non prescrits médicalement ainsi que les Accidents résultant d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur, égal ou supérieur à celui fixé par la loi régissant la circulation automobile française en vigueur à la date de l'Accident.*

## CHAPITRE 7 COMMENT METTRE EN JEU LES GARANTIES ?

### DELAI DE REGLEMENT DES SINISTRES

L'Assureur versera à l'Assuré ou au Bénéficiaire le capital garanti dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de tous les éléments nécessaires au règlement. La complétude du dossier est validée par L'Assureur et le médecin conseil de l'Assureur.

### DECLARATION DES SINISTRES

L'Assuré ou le Bénéficiaire doit déclarer tout Sinistre de nature à entraîner la mise en jeu de la garantie prévue par le présent contrat, dans les quinze (15) jours qui suivent la date à laquelle l'Assuré ou le Bénéficiaire en a eu connaissance. **Le non-respect de ce délai entraîne la perte de tout droit à garantie pour le Sinistre en cause** si nous établissons que le retard à la déclaration nous a causé un préjudice, cette disposition ne s'appliquant pas si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.

Toute déclaration de Sinistre devra être adressée par l'Assuré ou le Bénéficiaire à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**Service Assurance**  
**TSA 20296 - 94368 Bry sur Marne Cedex**  
**Mail : gestion-assurance@mutuaide.fr**  
**Tel : + 33 (0) 1.41.77.45.43**

(Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement)

**Les documents communiqués par l'Assuré ou le Bénéficiaire doivent être des originaux ou des documents certifiés conformes :**

- la preuve de la qualité d'Assuré de la personne sinistrée au moment du Sinistre,
- un justificatif de domicile au nom des Assurés (si vie maritale hors PACS ou certificat de concubinage notoire),
- la preuve du paiement, total ou partiel, par la Carte Assurée des prestations garanties : le relevé de

compte bancaire et la facturette du paiement ou l'attestation de la Banque Emettrice dûment complétée adressée à l'Assuré,

- les documents matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets ou e-billets d'avion, de train...), contrat de location de véhicule, ...), etc.,
- un Relevé d'Identité Bancaire au nom du titulaire de la *Carte Assurée*,
- un certificat de décès ou les certificats médicaux établissant les invalidités (rapport d'expertise médicale...),
- le procès-verbal des autorités locales (police, pompiers...),
- les coordonnées du Notaire en charge de la succession,
- un document légal permettant d'établir la qualité du *Bénéficiaire*, notamment la copie d'une pièce d'identité,
- en cas d'*Accident Garanti* pouvant entraîner une invalidité, les conclusions de l'expertise requise par l'*Assureur*.

**En complément des documents à communiquer, l'Assureur pourra demander, selon les circonstances du Sinistre, toute pièce supplémentaire pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.**

## CHAPITRE 8 CADRE JURIDIQUE

### EXPERTISE

Les dommages sont évalués de gré à gré ou à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties, le titulaire de la *Carte Assurée* et l'*Assureur*, choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent d'un commun accord et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le tribunal de commerce de Paris. Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente faite au plus tôt quinze (15) jours après l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination.

### ENGAGEMENT DE L'ASSUREUR

L'*Assuré* est exclusivement garanti pour le montant attaché à la couverture de la *Carte Assurée*. Si le titulaire de la *Carte Assurée* est titulaire d'autres cartes de la gamme de Cartes Visa, l'*Assuré* bénéficie exclusivement de l'assurance liée à la *Carte Assurée* sans possibilité de cumul avec les garanties prévues par d'autres contrats souscrits par le Souscripteur ORANGE BANK.

### CESSIBILITE DE LA GARANTIE

La garantie est acquise pour l'*Assuré*, elle n'est pas cessible.

### SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION

***Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle et toute omission ou déclaration inexacte non intentionnelle de la part de l'Assuré peuvent être sanctionnées dans les conditions prévues par les articles L.113-8 et L.113-9 du code des assurances en tenant compte du caractère collectif du Contrat d'assurance.***

## **PLURALITE D'ASSURANCES**

Conformément aux dispositions de l'Article L121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L121-1 du Code des assurances.

## **SUBROGATION**

GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE est subrogé jusqu'à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du bénéficiaire contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

Lorsque les prestations fournies en exécution de présente Notice d'information seront couvertes en tout ou partie par une police d'assurances antérieure souscrite auprès d'une autre Compagnie, la Sécurité Sociale, ou par toute autre institution, la Compagnie sera subrogée dans les droits et actions du bénéficiaire contre cette autre Compagnie ou institution.

## **PRESCRIPTION**

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du Contrat d'assurance est prescrite par deux (2) ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix (10) ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente (30) ans à compter de cet évènement.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive 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, ce délai de 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.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. 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 (articles 2241 et 2242 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 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

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 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- 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 cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

### **PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Conformément à l'article 32 de la loi du 6 Janvier 1978, l'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur traite ses données personnelles au nom et pour le compte d'Orange BANK qui demeure responsable du traitement afin d'assurer la gestion et l'exécution du contrat d'assurance ; que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat d'assurance (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),

• Les destinataires des données le concernant sont principalement les collaborateurs de l'Assureur mais aussi ses partenaires pour la mise en œuvre des garanties et les organismes professionnels habilités.

• En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 Juin 2011.

• Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance que la CNIL a autorisé l'Assureur à mettre en œuvre conformément à l'autorisation unique en date du 17 Juillet 2014 ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

• En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux conformément à l'autorisation unique donnée par la CNIL en date du 23 Janvier 2014.

• Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et offres de services.

• Les données à caractère personnel le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne. L'Assuré pourra également demander une communication de ces renseignements et exercer son droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des données le concernant en s'adressant au correspondant Relais Informatique et Libertés - GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE – 60, boulevard Duhamel Du Monceau – 45 160 OLIVET.

## **TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de l'ensemble des garanties dont l'Assuré bénéficie au titre du Contrat d'assurance, nous invitons l'Assuré à le faire savoir à son conseiller virtuel disponible 24/7 en le contactant sur le chat de son appli ORANGE BANK ou à partir d'orangebank.fr. Il saura répondre à la plupart de ses questions. Sinon, il le met en relation avec un expert ORANGE BANK.

L'Assuré peut aussi contacter un expert, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00, au 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine) ou déposer une réclamation directement depuis son espace client, rubrique « mes demandes ».

S'il n'est pas encore Assuré, le prospect peut également envoyer un mail à [information@contact.orangebank.fr](mailto:information@contact.orangebank.fr).

ORANGE BANK s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

2. Si la solution apportée ne lui donne pas satisfaction, l'Assuré peut s'adresser au Service réclamations ORANGE BANK depuis la rubrique « mes demandes » de son espace client. L'Assuré peut aussi écrire par courrier à ORANGE BANK – Service réclamations – TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9.

Le Service réclamations s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

3. Si le désaccord persiste, l'Assuré peut saisir la Médiation de l'Assurance par Internet sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09.

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site [orangebank.fr](http://orangebank.fr).

## **AUTORITE DE CONTRÔLE**

L'autorité chargée du contrôle de l'Assureur est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

## **TRIBUNAUX COMPETENTS**

Le contrat est régi exclusivement par la loi Française. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation de la présente Notice sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

## **LANGUE UTILISEE**

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

**NOTICE D'INFORMATION DES  
ASSURANCES COMPLEMENTAIRES ORANGE BANK  
EN OPTION**

Les garanties des Assurances Complémentaires ORANGE BANK sont proposées en option de la Carte Visa ORANGE BANK, au titre des contrats suivants :

**Pour l'Assurance complémentaire « PROTECTION DES ACHATS » :**

- Garanties "Allô Infos Juridiques", "Garantie Amiable Assurance Juridique Achats", contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative n°504844 – souscrit auprès de l'Assureur, la SOCIETE FRANCAISE DE PROTECTION JURIDIQUE (SFPJ), Entreprise régie par le Code des assurances, S.A. au capital de 2.216.500 €, RCS NANTERRE B 321 776 775, 16 rue de la République - 92800 PUTEAUX, par ORANGE BANK - mandataire d'assurance exclusif de l'Assureur, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 - 67, rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex.

Ces garanties conformes aux lois n° 2007-210 du 19.02.2007 et n° 89-1014 du 31.12.1989 ainsi qu'au décret n° 90-697 du 1er Août 1990, sont régies par le Code des assurances.

- Garanties « Assurance Bonne Fin de Livraison Internet », « Garantie Extension de Garantie Constructeur », « Garantie Achat 60 jours » :

Contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative n°4407, souscrit auprès de de l'Assureur, MUTUAIDE ASSISTANCE – SA au capital de 9.590.040 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous la référence 383 974 086 et située 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry sur Marne Cedex, par ORANGE BANK - mandataire d'assurance exclusif de l'Assureur, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 - 67, rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex.

**Pour l'Assurance complémentaire « PROTECTION DE LA VIE COURANTE » :**

Contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative n°4408 souscrit auprès de l'Assureur, MUTUAIDE ASSISTANCE – SA au capital de 9.590.040 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous la référence 383 974 086 et située 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry sur Marne Cedex, par ORANGE BANK - mandataire d'assurance exclusif de l'Assureur, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 - 67, rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex.

**Pour l'Assurance complémentaire « PROTECTION DE L'IDENTITE » :**

- Garanties "Allô Infos Juridiques", "Garantie e-réputation" et "Garantie Usurpation d'identité" - contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative n°504845 – souscrit auprès de l'Assureur, la SOCIETE FRANCAISE DE PROTECTION JURIDIQUE (SFPJ), Entreprise régie par le Code des assurances, S.A. au capital de 2.216.500 €, RCS NANTERRE B 321 776 775, 16 rue de la République - 92800 PUTEAUX, par ORANGE BANK - mandataire d'assurance exclusif de l'Assureur, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 - 67, rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex.



Ces garanties conformes aux lois n° 2007-210 du 19.02.2007 et n° 89-1014 du 31.12.1989 ainsi qu'au décret n° 90-697 du 1er Août 1990, sont régies par le Code des assurances.

Ces contrats sont dénommés ci-après « les Contrats d'assurance ».

## CHAPITRE 1 OBJET DE LA NOTICE D'INFORMATION

En complément des garanties d'assistance et d'assurance en inclusion de la carte Visa ORANGE BANK, l'Assuré peut choisir d'adhérer gratuitement à l'une des Assurances Complémentaires et optionnelles ORANGE BANK suivantes :

**\* ASSURANCE COMPLEMENTAIRE « PROTECTION DES ACHATS » :**

- ✓ Garantie Allo Infos Juridiques
- ✓ Garantie Amiable Assurance Juridique Achats
- ✓ Assurance Bonne Fin de Livraison Internet
- ✓ Garantie Extension de Garantie Constructeur
- ✓ Garantie Achat 60 jours

ou

**\* ASSURANCE COMPLEMENTAIRE « PROTECTION DE LA VIE COURANTE » :**

- ✓ Assurance Sécurité Papiers
- ✓ Assurance Sécurité Clefs
- ✓ Assistance dépannage serrurerie
- ✓ Assurance Sécurité Vol d'Espèces
- ✓ Assurance Vol de Sac à Main
- ✓ Assurance Sécurité Téléphone Mobile
- ✓ Assistance suite agression

ou

**\* ASSURANCE COMPLEMENTAIRE « PROTECTION DE L'IDENTITE » :**

- ✓ Garantie Allô Infos Juridiques,
- ✓ Garantie e-réputation
- ✓ Garantie Usurpation d'identité

Selon les termes et conditions décrites ci-après dans la présente Notice d'information.

La Notice d'information est établie conformément aux dispositions du Code des assurances. Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'Assuré.

Les mots en *italique* sont définis au Chapitre 7 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

**Les Assureurs invitent l'Assuré à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par l'Assurance Complémentaire à laquelle il a choisi d'adhérer. Si tel est le cas, l'Assuré se reporte au Chapitre 5 « Droit de Renonciation à l'adhésion aux Contrats d'assurance » pour connaître les modalités de sa renonciation aux garanties.**

## CHAPITRE 2 INFORMATION DES ASSURES

En cas d'adhésion aux Contrats d'assurance, ORANGE BANK, en sa qualité de mandataire d'assurance exclusif de l'Assureur, s'engage à fournir à l'Assuré la Notice d'Information définissant notamment les garanties assorties des exclusions, leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de *sinistre*.

La preuve de la fourniture de la Notice d'Information à l'Assuré et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à ORANGE BANK.

En cas de modification des dispositions ou en cas de résiliation des Contrats d'assurance, ORANGE BANK informera, par tout moyen à sa convenance, l'Assuré au moins deux (2) mois avant l'échéance annuelle de son adhésion.

### CHAPITRE 3 CONDITIONS – EFFET – DUREE DES ASSURANCES COMPLEMENTAIRES

#### Conditions

L'adhésion à une des Assurances Complémentaires doit être faite simultanément à la demande de souscription à la Carte Visa Orange Bank.

#### Effet et durée de l'adhésion

Les garanties prennent effet à la date de signature des Conditions Particulières, sous réserve de la personnalisation du code secret de la Carte Visa ORANGE BANK.

**La déclaration de perte ou de vol de la Carte ne suspend pas les garanties.**

L'adhésion est annuelle, et reconduite chaque année tacitement, lors de la date anniversaire de l'adhésion.

L'adhésion aux Assurances Complémentaires cesse pour l'Assuré :

- De plein droit, en cas de retrait total d'agrément *des Assureurs*, conformément et dans les conditions définies à l'article L326-12, alinéa 1 du Code des Assurances.
- De plein droit, à la résiliation des Contrats d'assurance, quelle qu'en soit la cause et notamment lorsqu'ils ne sont pas reconduits. La non-reconduction desdits Contrats entraîne la cessation des garanties pour l'Assuré à l'échéance annuelle de l'adhésion qui suit la date de ladite résiliation.
- En cas de renonciation aux garanties exercées dans un délai de 14 jours calendaires, dans les conditions définies au chapitre 5 « Droit de Renonciation aux Contrats d'assurance »,
- En cas de résiliation, selon les modalités décrites au chapitre 6 « Résiliation de l'adhésion aux Contrats d'assurance ».

### CHAPITRE 4 COTISATION

L'adhésion à l'Assurance complémentaire est gratuite. L'Assuré ne sera prélevé d'aucune cotisation. En cas de résiliation de l'adhésion, l'Assuré ne pourra bénéficier d'aucune nouvelle adhésion aux Assurances complémentaires.

### CHAPITRE 5 DROIT DE RENONCIATION AUX CONTRATS D'ASSURANCE

L'Assuré bénéficie d'un droit de renonciation dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de prise d'effet des garanties, sans frais ni pénalités.

**Ce droit ne s'applique pas si l'Assuré a déclaré un *sinistre* garanti auprès des *Assureurs* pendant ce délai de 14 jours.**

L'Assuré peut exercer son droit à renonciation par courrier ou tout autre support durable adressé, à ORANGE BANK - Service clientèle – TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9.

Le modèle de courrier de renonciation est proposé ci-après :

« Je soussigné M. / Mme .....demeurant .....renonce à mon adhésion au Contrat d'Assurance Collective de Dommage N°.....souscrit par ORANGE BANK auprès de Mutuaide Assistance / SFPJ. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de mon courrier, d'aucun *sinistre* mettant en jeu une garantie de ce Contrat».

Conséquences de la renonciation:

L'exercice du droit de renonciation dans le délai défini ci-dessus entraîne la résiliation de l'adhésion au Contrat d'assurance à compter de la date de réception de la demande de renonciation. Dès lors que l'Assuré a connaissance d'un *sinistre* mettant en jeu une garantie du Contrat d'assurance pendant ce délai, il ne peut plus exercer ce droit.

## CHAPITRE 6 RESILIATION DE L'ADHESION AUX CONTRATS D'ASSURANCE

### • Par l'Assuré :

- à tout moment, au-delà du délai de 14 jours calendaires du droit de renonciation aux Contrats d'assurance prévu au chapitre 5.

- à chaque échéance annuelle, si l'Assuré refuse les nouvelles dispositions des Contrats d'assurance.

L'Assuré peut demander la résiliation de son adhésion aux Contrats d'assurance par téléphone, par Chat, via le formulaire de contact disponible dans la rubrique "Mes demandes / nouvelle demande " de son espace client ORANGE BANK ou par courrier (ORANGE BANK - Service Clientèle – TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9). Une confirmation de la prise en compte de la résiliation sera adressée par mail à l'Assuré par ORANGE BANK. La résiliation prendra effet le lendemain de la date de la confirmation de la prise en compte de la résiliation.

### • Par l'Assureur :

- chaque année à la date anniversaire de l'adhésion, ORANGE BANK devant en informer l'Assuré par lettre recommandée au plus tard deux (2) mois avant la date de l'échéance annuelle.

- après sinistre, la résiliation ne pouvant prendre effet qu'à l'expiration d'un délai d'un (1) mois à compter de la notification faite à l'Assuré, l'Assuré ayant alors le droit de résilier les autres contrats souscrits par lui auprès de l'Assureur, dans le délai d'un (1) mois à compter de la notification précitée (article R 113-10 du Code des assurances).

- en cas de clôture du compte bancaire, ou de résiliation de la carte bancaire ou quand l'Assuré n'est plus détenteur d'une carte Visa ORANGE BANK en cours de validité, à l'échéance mensuelle anniversaire de l'adhésion.

## CHAPITRE 7 DEFINITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES

**Pour une meilleure compréhension des garanties d'assurance, vous trouverez ci-dessous les définitions des termes repris en *italiques* dans le texte de la présente Notice d'Information, applicables à l'ensemble des garanties. Il est précisé que chaque descriptif de garanties pourra éventuellement comporter des définitions spécifiques.**

• **Assuré** : désigne la personne qui adhère à l'un des Contrats d'assurance. L'*Assuré* est nommément désigné sur les Conditions Particulières d'adhésion aux assurances complémentaires , titulaire d'une carte Visa Orange Bank, en qualité de simple particulier agissant dans le cadre de sa vie privée (en dehors de toute participation à une activité professionnelle, à la gestion ou à l'administration d'une association ou d'une société civile ou commerciale). L'*Assuré* doit être obligatoirement domicilié en France.

• **Assureurs** :

- **MUTUAIDE ASSISTANCE** – SA au capital de 9.590.040 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous la référence 383 974 086 et située 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry sur Marne Cedex pour les garanties :

- ✓ Assurance Bonne Fin de Livraison Internet
- ✓ Garantie Extension de Garantie Constructeur
- ✓ Garantie Achat 60 jours
- ✓ Assurance Sécurité Papiers
- ✓ Assurance Sécurité Clefs
- ✓ Assistance dépannage serrurerie
- ✓ Assurance Sécurité Vol d'Espèces
- ✓ Assurance Vol de Sac à Main
- ✓ Assurance Sécurité Téléphone Mobile
- ✓ Assistance suite agression

- **SOCIETE FRANCAISE DE PROTECTION JURIDIQUE (SFPJ)**, Entreprise régie par le Code des assurances, S.A. au capital de 2.216.500 €, RCS NANTERRE B 321 776 775, 16 rue de la République - 92800 PUTEAUX pour les garanties :

- ✓ Garantie Allo Infos Juridiques Achats
- ✓ Garantie Amiable Assurance Juridique Achats
- ✓ Garantie Allô Infos Juridiques Protection Identité
- ✓ Garantie e-réputation
- ✓ Garantie Usurpation d'identité

• **Carte assurée** : Carte Visa Orange Bank en cours de validité.

• **Cotisation** : Somme versée par l'*Assuré* en contrepartie des garanties.

• **Déchéance** : Perte du droit à la garantie pour le sinistre en cause.

• **Moyens de paiement Orange Bank** : Carte Visa Orange Bank ou paiement mobile Orange Bank.

• **Prescription** : Extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un certain laps de temps.

• **Souscripteur** : ORANGE BANK.

- **Tiers** : Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou ses descendants, ses proches (beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère et demi-sœur).

## CHAPITRE 8 DESCRIPTION DES GARANTIES DE L'ASSURANCE COMPLEMENTAIRE « PROTECTION DES ACHATS »

### 1. ALLO INFOS JURIDIQUES

En prévention ou en cas de litige, une équipe de juristes spécialisés répond par téléphone à toute question juridique que l'Assuré se pose en rapport avec l'achat d'un bien ou d'un service.

Ces renseignements sont accessibles sur simple appel téléphonique, sauf les jours fériés, du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 12h au +33 (0)1.45.16.87.58 (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement).

Il ne sera donné aucune confirmation écrite des renseignements donnés.

Les renseignements juridiques communiqués par l'Assureur reposent sur les seuls éléments fournis par l'Assuré et n'impliquent pas la prise en charge, au titre de la garantie Amiable Assurance Juridique Achats, d'un éventuel litige ultérieur.

**Attention** : Les communications téléphoniques avec les services de la SFPJ peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité de ses prestations.

L'Assuré peut avoir accès à ces enregistrements en adressant sa demande par écrit au siège social de l'Assureur étant précisé qu'ils sont conservés pendant un délai maximum de 2 mois.

### 2. GARANTIE AMIABLE ASSURANCE JURIDIQUE ACHATS

#### 2.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 7 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

**Litige** : désaccord ou contestation d'un droit, opposant l'Assuré à un Tiers, y compris sur le plan amiable. Le litige doit être né pendant la période garantie et résulter de faits nés pendant cette même période.

**Sinistre** : refus opposé à une réclamation dont l'Assuré est l'auteur ou le destinataire – point de départ du délai dans lequel il doit être déclaré à l'Assureur, conformément à l'article 2.7 « Mise en jeu de la garantie »

**Période de garantie** : il s'agit de la période de validité de l'adhésion à la garantie, comprise entre sa date d'effet et sa date de cessation.

**Définitions propres à la Garantie Assurance Juridique Achat Internet**

- **Bien garanti** : le bien matériel mobilier à usage privé acheté neuf via Internet auprès d'un e-commerçant, sous condition d'envoi postal avec solution de suivi de la livraison ou par transporteur privé, d'une valeur unitaire au moins égale à 16€ TTC.
- **e-commerçant** : toute entreprise individuelle ou société commerciale domiciliée en France métropolitaine ou dans les DROM-COM et proposant la vente via Internet des Biens garantis.
- **Livraison non conforme** : le Bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ou le Bien garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.
- **Non-livraison** : la livraison du Bien garanti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé bancaire de l'Assuré .
- **Paiement Internet** : opération de paiement réalisée sur Internet via un moyen de paiement Orange Bank pour l'achat d'un Bien, sans contrôle ou composition du code confidentiel, sans factures signées, et dont le montant est porté au débit du compte de l'Assuré .

## **2.2 OBJET DE LA GARANTIE**

Lorsqu'un litige oppose, sur le plan amiable, l'Assuré à un tiers, l'Assureur l'assiste et intervient pour tenter de trouver une solution amiable, dans les domaines et limites ci-après indiquées.

### **Exclusions générales**

- *Les litiges antérieurs à la date de prise d'effet de la garantie,*
- *Les litiges découlant d'une faute intentionnelle de l'Assuré,*
- *Les litiges consécutifs à une grève, un lock-out ou un sabotage des prestataires ou des transporteurs,*
- *Les biens garantis acquittés avec un autre moyen de paiement que ceux d'Orange Bank,*
- *Les litiges consécutifs à un impayé, quelle qu'en soit l'origine.*

## **2.3 ASSURANCE JURIDIQUE ACHAT HORS INTERNET**

Lorsqu'un litige consécutif à l'achat d'un bien mobilier ou d'une prestation de service, à usage privé et réglé partiellement ou en totalité en utilisant un moyen de paiement Orange Bank oppose l'Assuré , sur un plan amiable, à un commerçant ou à un fournisseur, l'Assureur intervient pour tenter de trouver une solution amiable.

Le règlement doit avoir été effectué pendant la période de garantie et le prélèvement correspondant à l'achat doit apparaître sur le relevé du compte bancaire de l'Assuré .

### **Exclusions propres à la garantie Achat hors internet :**

*La garantie ne peut être accordée pour les litiges liés à des travaux immobiliers ou contrats y afférents, lorsque ces travaux sont soumis, soit à la délivrance d'un permis de construire, ou d'un permis de démolir, soit au régime de la déclaration préalable, ou encore lorsqu'ils sont soumis à une assurance obligatoire.*

## **2.4 ASSURANCE JURIDIQUE ACHAT INTERNET**

Lorsqu'un litige consécutif à l'achat, sur internet, d'un bien mobilier à usage privé et réglé partiellement ou en totalité en utilisant un moyen de paiement Orange Bank, oppose l'Assuré , sur un plan

amiable, à un e-commerçant en cas de livraison non conforme ou de non-livraison, l'Assureur intervient pour tenter de trouver une solution amiable.

Le règlement doit avoir été effectué pendant la période de garantie et le prélèvement correspondant à l'achat doit apparaître sur le relevé du compte bancaire de l'Assuré.

#### **Exclusions propres à la garantie Achat internet :**

***La garantie ne peut être accordée pour :***

***- les litiges liés à l'achat d'animaux, boissons, végétaux, biens et denrées périssables, véhicules à moteur, espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers et valeurs de toute espèce, bijoux ou objet précieux d'une valeur supérieure à 150€, données numériques, prestations de service consommées en ligne, biens à usage industriel, biens achetés pour être revendus, biens achetés sur un site de vente aux enchères***

### **2.5 PRESTATIONS GARANTIES**

Les prestations garanties débutent à réception des pièces communiquées par l'Assuré.

**L'Assureur intervient sur le plan amiable lorsque l'Assuré entend obtenir réparation d'un préjudice qu'il a subi et qu'il justifie d'un intérêt fondé en droit,**

**Ainsi, l'Assureur n'intervient que dans la mesure où l'affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.**

#### **- La Consultation Juridique :**

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments communiqués par l'Assuré, l'Assureur lui expose soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables et lui donne un avis sur la conduite à tenir.

#### **- L'Assistance Amiable :**

Après étude complète de la situation de l'Assuré, l'Assureur intervient directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme aux intérêts de l'Assuré.

L'Assuré donne mandat à l'Assureur pour procéder à toute démarche utile pour mettre fin au litige.

**Il est précisé que cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.**

**L'intervention de l'Assureur cesse dès lors que :**

**- le litige nécessite d'être porté devant une commission ou une juridiction, que ce soit à l'initiative de l'Assuré ou à celle de l'adversaire ;**

**- l'adversaire de l'Assuré est représenté par un avocat.**

### **2.6 LIMITES DE LA GARANTIE**

#### **- Pour l'Assurance Juridique Achat hors internet :**

##### **• Territorialité**

Les litiges doivent découler de faits et d'événements survenus en France Métropolitaine ou dans les DROM COM.

##### **• Seuil d'intervention :**

Le seuil d'intervention est le montant de la réclamation au-dessus duquel la SFPJ intervient ; **ce montant doit être au moins égal à 230 euros.**



**- Pour l'Assurance juridique Achat internet :**

• **Territorialité**

Les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié en France métropolitaine ou dans les DROM-COM et le Bien garanti doit être livré en France métropolitaine ou dans les DROM-COM.

• **Seuil d'intervention**

Le seuil d'intervention est le montant de la réclamation au-dessus duquel la SFPJ intervient ; ce **montant doit être au moins égal à 16 euros**.

**2.7 MISE EN JEU DE LA GARANTIE**

✓ 2.7.1 – Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie

Tout sinistre susceptible de mettre en jeu la garantie doit être déclaré, notamment :

- **soit par téléphone au +33 (0)1.45.16.87.58** (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement),

- **soit par mail : [declaration.sinistre@protectionjuridique.fr](mailto:declaration.sinistre@protectionjuridique.fr)**

- **soit par courrier : SFPJ TSA 41234, 92919 LA DEFENSE CEDEX**

**ATTENTION : Sauf cas fortuit ou force majeure, toute déclaration de sinistre doit être transmise au plus tard dans les trente (30) JOURS ouvrés à compter de la date à laquelle l'Assuré en a eu connaissance ou à compter du refus opposé à une réclamation dont il est l'auteur ou le destinataire, sous peine de déchéance de la garantie, s'il est établi que le retard dans la déclaration cause un préjudice à l'Assureur, conformément à l'article L.113-2 du Code des Assurances.**

**Au titre de l'Assurance Juridique Achat Internet :**

**En cas de livraison non conforme : l'Assuré doit, dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité de la livraison, contacter l'Assureur au plus tard dans les 5 jours ouvrés.**

**En cas de non-livraison : dans le cas où l'Assuré ne serait pas livré dans le délai spécifié aux Conditions Générales de vente du site marchand, l'Assuré doit contacter l'Assureur au plus tard dans les trente (30) jours qui suivent la réception de son relevé de compte.**

Dans le cadre de cette déclaration, l'Assuré doit indiquer le numéro du contrat -n°504844- et communiquer à l'Assureur dans les meilleurs délais, tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

✓ 2.7.2 - Pièces justificatives

**Pour toute intervention au titre de la garantie Assurance Juridique Achats, l'Assuré doit notamment faire parvenir à l'Assureur les pièces justificatives suivantes :**

**Pour l'Assurance Juridique Achat Hors internet :**

- la copie de la facture

- la copie du relevé de compte attestant la date et le montant débité de l'achat objet du litige,
- en cas de livraison réalisée par un transporteur privé, le bon de livraison remis à l'Assuré,
- tout échange de correspondances intervenu entre l'Assuré et le commerçant (mail, recommandé, lettre, fax...),
- une déclaration écrite circonstanciée des faits.

#### **Pour l'Assurance Juridique Achat internet :**

- la copie du justificatif de la commande (mail),
- la confirmation d'acceptation de la commande en provenance du e-commerçant ou l'impression de la page-écran de la commande,
- la copie du relevé de compte attestant la date et le montant débité de la commande,
- en cas de livraison réalisée par un transporteur privé, le bon de livraison remis à l'Assuré,
- en cas d'envoi postal reçu par l'Assuré, l'accusé de suivi dont l'Assuré est en possession,
- tout échange de correspondances intervenu entre l'Assuré et le commerçant (mail, recommandé, lettre, fax...),
- une déclaration écrite circonstanciée des faits.

### 3. ASSURANCE BONNE FIN DE LIVRAISON INTERNET

#### **3.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES**

**Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 7 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».**

##### **Bien Garanti**

Le bien matériel mobilier à usage privé acheté neuf via Internet auprès d'un e-commerçant, sous condition d'envoi postal avec solution de suivi de la livraison ou par transporteur privé, d'une valeur unitaire au moins égale à 16 € TTC.

##### **e-commerçant**

Toute entreprise individuelle ou société commerciale domiciliée en France métropolitaine ou dans les DOM-COM et proposant la vente via Internet des Biens garantis.

##### **Livraison non conforme**

Le Bien Garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ou le Bien Garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.

##### **Non-livraison**

La livraison du BienGaranti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé bancaire de l'Assuré.

##### **Paiement Internet**

Opération de paiement réalisée sur Internet via un *Moyen de paiement Orange Bank* pour l'achat d'un Bien, sans contrôle ou composition du code confidentiel, sans factures signées, et dont le montant est porté au débit du compte de l'Assuré.

##### **Sinistre**

Événement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu une garantie du Contrat.

#### **3.2 OBJET ET LIMITES DE LA GARANTIE**

La garantie permet à l'Assuré d'obtenir le remboursement de l'achat d'un bien matériel mobilier à usage privé effectué sur Internet et réglé partiellement ou en totalité en utilisant un *moyen de paiement Orange Bank*, dans la limite de **765 € par Sinistre et par an**, dès lors qu'une solution amiable du litige qui l'oppose à un e-commerçant pour cet achat n'a pas été trouvée par SFPJ.

En cas d'incident de livraison suite à un achat effectué sur Internet, l'Assuré pourra bénéficier de la garantie dans les conditions énoncées ci-après. Le règlement du Bien garanti doit avoir été effectué par l'Assuré pendant la période de garantie à l'Assurance Complémentaire « Protection des Achats », définie au chapitre 3 « Conditions, effet, durée des Contrats d'assurance ».

### **3.3 PROCEDURE D'INDEMNISATION**

Si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée au plus tard au 75e jour qui suit le débit du paiement du Bien garanti, le dossier est à transmettre à MUTUAIDE ASSISTANCE, Service Assurance.

**En cas de Non-livraison d'un Bien garanti :** après contrôle des pièces justificatives fournies, MUTUAIDE ASSISTANCE rembourse l'Assuré du montant correspondant au prix d'achat TTC du Bien garanti dans la limite des sommes effectivement réglées au e-commerçant et dans la limite de **765 € par Sinistre et par an**.

**En cas de Livraison non conforme d'un Bien Garanti :**

- si le e-commerçant accepte le retour du Bien garanti, pour ensuite, expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition du Bien garanti au e-commerçant, si ces frais ne sont pas pris en charge par le e-commerçant;
- si le e-commerçant accepte le retour du Bien garanti mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du Bien Garanti ;
- si l'e-commerçant n'accepte pas le retour du Bien garanti, la garantie couvre les frais d'expédition à MUTUAIDE ASSISTANCE, Service Assurance, du Bien garanti et le remboursement du prix d'achat.

Le prix d'achat du Bien garanti s'entend TTC et dans la limite des sommes effectivement réglées au e-commerçant et dans la limite de **765 € par Sinistre et par an**. MUTUAIDE ASSISTANCE se réserve le droit de mener une expertise ou une enquête à ses frais pour apprécier les circonstances et le montant du préjudice.

### **3.4 DECLARATION DU SINISTRE**

**Sous peine de Déchéance de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit déclarer son Sinistre dans les 5 jours ouvrés suivant la date à laquelle il en a eu connaissance, à MUTUAIDE ASSISTANCE, Service Assurance :**

- soit par téléphone au +33 (0)1.45.16.87.58 (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement),
- soit par mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr),
- soit par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE- Service Assurance - TSA 20296 - 94368 Bry sur Marne Cedex.

L'Assuré devra préciser son identité (nom, prénom et date de naissance), la date, la nature, les circonstances et les causes du Sinistre. MUTUAIDE ASSISTANCE informera l'Assuré des démarches à accomplir nécessaires à l'instruction de son dossier.

### **3.5 PIECES JUSTIFICATIVES A FOURNIR PAR L'ASSURE**

L'Assuré devra fournir aux fins d'indemnisation, et en cas de renvoi du Bien garanti chez l'e-commerçant, le justificatif du montant des frais d'expédition avec AR. L'Assuré devra aussi fournir tout autre justificatif qui lui sera demandé par MUTUAIDE ASSISTANCE pour l'instruction de son sinistre.

### **3.6 PAIEMENT DE L'INDEMNITE**

Sous réserve du respect des conditions de délais et de la procédure telles que définies au paragraphe 3.3 « PROCEDURE D'INDEMNISATION », le règlement de l'indemnité due sera effectuée dans les quinze (15) jours suivant la réception du dossier complet par MUTUAIDE ASSISTANCE, Service Assurance.

Lorsque les Biens garantis détériorés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet. L'indemnité est versée en euros et toutes taxes comprises par virement à l'Assuré, sur le compte désigné par ses soins.

### **3.7 EXCLUSIONS**

- *faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'Assuré, de la part d'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère ou demi-sœur),*
- *guerre civile ou étrangère,*
- *embargo, confiscation, capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,*
- *désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant.*

Sont aussi exclus :

- *les animaux, les boissons, les végétaux, les biens et denrées périssables, les véhicules à moteur, les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers et valeurs de toute espèce, les bijoux ou objet précieux d'une valeur supérieure à 150€, les données numériques, les prestations de service consommées en ligne, les biens à usage industriel, les biens achetés pour être revendus, les biens achetés sur un site de vente aux enchères et la qualité de la prestation incluse dans le service (voyage, transport) ne sont pas couverts pour cette garantie.*

Sont également exclus :

- *les litiges découlant d'une faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Assuré,*
- *les litiges consécutifs à une grève, un lock-out ou un sabotage des prestataires ou des transporteurs,*
- *les litiges antérieurs à la date de prise d'effet de la garantie,*
- *les biens garantis acquittés en tout ou partie avec un autre moyen de paiement,*
- *les litiges consécutifs à un impayé, quelle qu'en soit l'origine,*
- *les litiges consécutifs à un achat effectué sur un site dont l'e-commerçant a une raison sociale domiciliée hors France métropolitaine ou DROM-COM.*

### **3.8 MONTANT DE LA GARANTIE**

L'indemnité versée est limitée à **765 € TTC par sinistre et par an.**

### **3.9 TERRITORIALITE**

Les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié en France métropolitaine ou dans les DROM-COM. Le Bien Garanti doit être livré en France métropolitaine ou dans les DROM-COM.

## 4. GARANTIE EXTENSION CONSTRUCTEUR

### 4.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 7 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

#### **Appareil de Remplacement**

Appareil neuf de modèle identique à l'Appareil garanti ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent « iso fonctionnel », c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design). La valeur de l'Appareil de Remplacement ne pourra pas cependant dépasser le Prix d'achat de l'Appareil Garanti.

#### **Appareil Garanti ou Matériel Garanti**

Appareil électrodomestique Blanc, Bruns, Gris, d'une valeur unitaire minimum de 75 € TTC bénéficiant d'une Garantie Constructeur ou Distributeur d'au moins un an, acheté neuf par l'Assuré et réglé par lui partiellement ou en totalité en utilisant un *Moyen de paiement Orange Bank* ouvrant droit à garantie.

#### **Matériel blanc**

Matériels électroménagers indiqués dans la liste suivante : cave à vin, réfrigérateur, congélateur, combiné réfrigérateur congélateur, cuisinière, four, hotte aspirante, lave-linge, lave-vaisselle, plaque de cuisson, sèche-linge, micro-onde.

#### **Matériel brun**

Matériels électroniques de lecture et / ou d'enregistrement de son et / ou d'image indiqués dans la liste suivante : amplificateur, appareil photo numérique et argentique motorisé, objectifs numériques, caméscope, chaîne hi-fi, combiné télévision et magnétoscope ou lecteur DVD, enceintes, ensemble home cinéma, lecteur DVD, magnétoscope, projecteur, rétroprojecteur, téléviseur, LCD, plasma, LED, lecteurs et graveurs CD, Blue ray, enregistreur K7 et MD, Tuner et radio.

#### **Matériel gris**

Console de jeux vidéo de salon, ordinateur portable ou fixe, écrans d'ordinateur, imprimante, scanner.

#### **Panne**

Les dommages nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne à l'Appareil garanti.

#### **Prix d'achat**

Valeur TTC figurant sur la facture d'achat de l'Appareil Garanti.

#### **Sinistre**

Événement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu une garantie du contrat.

#### **Usure**

Détérioration progressive d'une pièce, du matériel ou d'un élément quelconque du fait de l'usage qui en est fait. On entend par pièces d'usure, les parties interchangeables qui se détériorent lors du fonctionnement ou qui ne peuvent plus être utilisées dans l'état où elles se trouvent après usage et qui nécessitent un remplacement périodique.

#### **Vétusté**

Dépréciation de l'Appareil Garanti en raison de son âge ou de son obsolescence. À la date de signature du contrat : le taux de vétusté est fixé à 1 % par mois d'ancienneté à partir du jour de l'achat, et s'applique sur la base du Prix d'achat initial du Bien.

#### **4.2 OBJET DE LA GARANTIE**

La garantie a pour but de prolonger la garantie constructeur de **36 mois à compter de la fin de celle-ci, dans les limites indiquées et sous réserve des exclusions de garantie.**

L'extension de Garantie est acquise sur les Matériels blancs, Matériels bruns et Matériels gris neufs dont le prix de vente est **supérieur à 75 € TTC et inférieur ou égal à 2 000 € TTC** et qui ont été réglés partiellement ou en totalité en utilisant un *moyen de paiement Orange Bank*.

Le règlement du Matériel Garanti doit avoir été effectué par l'Assuré pendant la période de garantie à l'Assurance Complémentaire « Protection des Achats », définie au chapitre 3 « Conditions, effet, durée des Contrats d'assurance ».

La garantie prévoit :

- la prise en charge des frais de réparation du Bien garanti dès lors que ce dernier est réparable.  
Le montant des frais de réparation comprend :
  - le coût des pièces de rechange,
  - le montant forfaitaire (pour une intervention terminée) qui comprend : la main d'œuvre et le(s) déplacement(s) et s'il y a lieu le transport de l'appareil du domicile du bénéficiaire à l'atelier et vice versa. Les appareils portables doivent être rapportés par l'Assuré au service après-vente agréé par l'Assureur communiqué par l'assistance téléphonique.
  - les frais de main-d'œuvre.
- le remboursement du Prix d'achat de l'appareil, vétusté déduite, si le Bien garanti est irréparable ou si le montant des réparations est supérieur ou égal à la Valeur de remplacement du Bien garanti.

Seuls les dommages ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique, interne à l'Appareil Garanti sont pris en charge.

#### **4.3 LIMITES ET MONTANTS DE GARANTIE**

La garantie est limitée à 2 000 € TTC par sinistre et par an.

#### **4.4 PRISE D'EFFET, DUREE ET RESILIATION DE LA GARANTIE**

La garantie prend effet :

- au premier jour à compter de la fin de la garantie constructeur d'origine du bien garanti acheté neuf en utilisant un *moyen de paiement Orange Bank*.

La garantie cesse :

- à l'expiration des 36 mois suivant la fin de la garantie constructeur d'origine du bien garanti acheté neuf en utilisant un *moyen de paiement Orange Bank*, dans la limite maximum de 24 mois de Garantie Constructeur initiale,
- en cas de disparition du Bien garanti,
- dans tous les cas, dans les conditions définies au chapitre 3 « Conditions, effet, durée des Contrats d'assurance ».

#### 4.5 EXCLUSIONS

Sont exclus les dommages résultant :

- *d'une faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Assuré,*
- *des conséquences de la guerre civile ou étrangère, actes de terrorisme ou leur menace, émeute ou mouvement populaire, grèves, crimes, délits, participation à des rixes ou bagarres sauf cas de légitime défense,*
- d'un embargo, confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- des conséquences de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant ;
- des tremblements de terre, éruptions volcaniques, inondations, raz de marée, cyclones ou tout autre cataclysme (événements météorologiques ou climatiques, catastrophes naturelles),
- des épidémies, pandémies, telles que définies par le Ministère de la Santé ou par l'OMS, situations sanitaires locales, pollution.

En sus, sont exclus :

- les biens mobiliers ne bénéficiant pas de la garantie constructeur,
- les véhicules terrestres à moteur, les engins flottants ou aériens,
- les pièces consommables par leur usage, les accessoires et les pièces d'usure,
- les dommages, pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine externe,
- les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'Appareil Garanti,
- les frais et les défauts de mise en fonctionnement liés lors de la mise en service,
- les pièces en caoutchouc (à l'exception des joints de portes qui sont garantis),
- les réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil,
- le non-respect des instructions du constructeur,
- les pannes affectant des pièces non conformes à celle préconisées par le constructeur,
- les appareils utilisés à des fins professionnelles, commerciales ou collectives,
- les contenus des appareils (denrées, vêtements), tous fichiers, logiciels ou données privées inscrits sur le disque dur,
- le calage des matériels encastrés,
- les dommages résultant d'une erreur de manipulation, au manque d'entretien de l'appareil et leurs conséquences,
- les réparations ou les dommages subis par l'appareil assuré, après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un SAV agréé par le vendeur,
- les frais supplémentaires entraînés par les modifications ou améliorations entreprises à l'occasion de la réparation par l'Assuré,
- les frais de devis suivis ou non de réparation,
- les dommages résultant du fait du réparateur,
- les dommages exclus dans les notices remises par le constructeur ou le distributeur,
- les dommages indirects tels que la perte de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance,
- l'inconfort de vision lié à la panne de pixel,
- les dommages dus aux vieillissements des composants électriques,
- les dommages aux logiciels, les frais de reconstitution des informations et des données stockées dans la mémoire de l'unité centrale,
- les vices cachés,
- les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à l'incrustation de rouille, de l'encrassement ou à la détérioration graduelle de l'appareil,
- les conséquences de dysfonctionnement immatériel y compris en cas de sabotage immatériel,

- les pannes afférentes aux accessoires tels que tuyau extérieur de vidange ou câble d'alimentation, les câbles de raccordement, antenne, casque d'écoute, aux périphériques de saisie (clavier, souris, tablettes, joysticks...), et enfin aux périphériques réseaux et communications (modem, hub...),
- les pièces et les dommages d'ordre esthétiques,
- les contrefaçons et fausses pièces détachées,
- les fichiers, logiciels ou données privées ne sont pas couverts et ne pourront pas faire l'objet d'une demande d'indemnité.

#### **4.6 DECLARATION DU SINISTRE**

Sous peine de *Déchéance* de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit déclarer son Sinistre dans les 5 jours ouvrés suivant la date à laquelle il en a eu connaissance, à MUTUAIDE ASSISTANCE, Service Assurance :

- soit par téléphone au +33 (0)1.45.16.87.58 (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement),
- soit par mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr),
- soit par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE - Service Assurance - TSA 20296 - 94368 Bry sur Marne Cedex.

L'Assuré devra préciser son identité (nom, prénom et date de naissance), la date, la nature, les circonstances et les causes de la panne ou du Sinistre. MUTUAIDE ASSISTANCE informera l'Assuré des démarches à accomplir nécessaires à l'instruction de son dossier.

Suite à cette déclaration de Sinistre, l'Assuré recevra un formulaire qu'il devra retourner, accompagné des pièces justificatives décrites ci-dessous dans les 30 jours qui suivent son envoi.

#### **4.7 PIECES JUSTIFICATIVES A FOURNIR**

- la facture d'achat ou un duplicata ou, à défaut, une photocopie de son relevé d'achat ou une photocopie du relevé de compte,
- la facture de réparation détaillée sur laquelle devra figurer :
  - le nom, l'adresse et la signature de l'Assuré,
  - la date de la panne,
  - la marque, le genre et le type de l'appareil,
  - le motif d'appel de l'Assuré et le défaut constaté par le technicien,
  - la nature des travaux effectués,
  - le détail chiffré des fournitures, des frais de main-d'œuvre et de déplacement,
  - le nom de l'entreprise ayant effectué la réparation,
- dans le cas où l'Appareil Garanti est irréparable :
  - un devis de non-réparation,
  - le cas échéant, la facture du Bien de remplacement.
- justificatif de la garantie accordée par le fabricant ou le distributeur (livret de garantie),
- un relevé d'identité bancaire de l'Assuré.
- et plus généralement, toutes pièces nécessaires à l'appréciation du Sinistre.

#### **4.8 REGLEMENT DU SINISTRE**



- Dès que le dossier est complet, l'indemnité éventuelle due par l'Assureur sera réglée au comptant dans les quinze (15) jours qui suivent la réception de demande d'indemnisation et des pièces justificatives du dossier.

- En cas de sinistre total, c'est-à-dire lorsque le montant des dommages est égal ou supérieur à la valeur à neuf de l'Appareil Garanti, le montant de l'indemnité ne pourra être supérieur à la valeur de l'Appareil Garanti, vétusté déduite pour la garantie constructeur.

- Lorsque les biens endommagés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet, vétusté déduite pour la garantie constructeur.

L'Assuré recevra un virement du montant correspondant à son indemnité. Cette indemnité sera versée en euros TVA incluse net de la taxe écologique.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par MUTUAIDE ASSISTANCE pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

#### **4.9 TERRITORIALITE**

Le présent contrat s'applique pour les Appareils Garantis achetés en France métropolitaine, à Monaco ou dans les DROM-COM. Les achats peuvent être effectués à l'étranger **sous réserve que les biens achetés soient commercialisés en France métropolitaine**. Les garanties produisent leurs effets, pour les Sinistres survenant en France métropolitaine, à Monaco ou dans les DROM-COM.

### **5. GARANTIE ACHAT 60 JOURS**

#### **5.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES**

**Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 7 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».**

##### **Agression**

Tout acte de violence commis par un *Tiers* et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte physique exercée volontairement par un *tiers* en vue de déposséder l'Assuré.

##### **Appareil de Remplacement**

Appareil neuf de modèle identique à l'Appareil Garanti ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent « iso fonctionnel », c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design). La valeur de l'Appareil de Remplacement ne pourra pas cependant dépasser le Prix d'achat de l'Appareil Garanti.

##### **Appareil Garanti ou Bien Garanti**

Tout bien meuble neuf dont le prix d'achat est **supérieur à 75 € TTC et inférieur ou égal à 2 000 € TTC**, hors frais de port, réglé partiellement ou en totalité en utilisant un *Moyen de paiement Orange Bank*.

##### **Domage accidentel**

Toute destruction, détérioration totale ou partielle du Bien Garanti provenant d'un événement extérieur, soudain et imprévisible.

##### **Prix d'achat**

Valeur TTC figurant sur la facture d'achat de l'Appareil Garanti.

##### **Sinistre**

Événement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu une garantie du contrat.

### **Usure**

Détérioration progressive d'une pièce, du matériel ou d'un élément quelconque du fait de l'usage qui en est fait. On entend par pièces d'usure, les parties interchangeables qui se détériorent lors du fonctionnement ou qui ne peuvent plus être utilisées dans l'état où elles se trouvent après usage et qui nécessitent un remplacement périodique.

### **Vétusté**

Dépréciation du Bien Garanti en raison de son âge ou de son obsolescence. À la date d'adhésion de l'Assuré au Contrat d'assurance : le taux de vétusté est fixé à 1 % par mois d'ancienneté à partir du jour de l'achat, et s'applique sur la base du prix d'achat initial du Bien.

### **Vol**

Vol avec effraction ou vol avec agression de l'Assuré. Les vols commis à l'intérieur des véhicules terrestres à moteur ne sont garantis qu'entre 7h00 le matin et 22h00 le soir.

## **5.2 OBJET DE LA GARANTIE**

La garantie a pour but :

- en cas de Vol, de rembourser à l'Assuré le Prix d'achat du Bien Garanti,
- en cas de Dommage accidentel causé au Bien Garanti, de rembourser à l'Assuré :
  - soit les frais de réparation de ce bien,
  - soit le Prix d'achat de ce bien, si les frais de réparation de celui-ci sont supérieurs à son Prix d'achat ou si celui-ci n'est pas réparable.

## **5.3 CONDITIONS DE LA GARANTIE**

Le règlement du Bien Garanti doit avoir été effectué par l'Assuré pendant la période de garantie à l'Assurance Complémentaire « Protection des Achats », définie au chapitre 3 « Conditions, effet, durée des Assurances complémentaires ».

La garantie ne s'exerce que lorsque sont réunies les conditions suivantes :

- le Vol ou le Dommage accidentel survient dans les 60 jours à compter de la date de livraison du Bien Garanti ou à compter de la date d'achat,
- Le prix d'achat du bien concerné est supérieure à 75 € TTC et inférieure ou égale à 2 000 € TTC hors frais de port,
- le Sinistre ne porte pas sur un bien acheté en vue d'une revente,
- le Vol résulte d'une agression, d'une effraction, d'une escalade, de l'usage de fausses clés ou de clés volées, d'une introduction clandestine ou d'un maintien clandestin dans les locaux.

## **5.4 LIMITES ET MONTANTS DE GARANTIE**

La garantie est limitée à **2 000 € TTC par Sinistre et par an**.

## **5.5 PRISE D'EFFET, DUREE ET RESILIATION DE LA GARANTIE**

La garantie est effective pour une durée de 60 jours :

- à compter de la date de livraison du bien si l'acheteur est en mesure de produire un justificatif de livraison (bordereau signé de livraison, etc.);
- à compter de la date d'achat à savoir trois jours après la date de confirmation par le vendeur auprès de l'acheteur de la disponibilité du bien si l'acheteur n'est pas en mesure de produire un justificatif de

livraison.

- En tout état de cause, sont couverts les dommages survenus le jour même ou au plus tard dans les 60 jours suivant la date de livraison.

La garantie cesse :

- à l'expiration des 60 jours maximum de garantie suivant la date d'achat ou de livraison du Bien Garanti acheté neuf et réglé partiellement ou en totalité en utilisant un *Moyen de paiement Orange Bank*,
- en cas de disparition du Bien Garanti,
- en cas de cession du Bien Garanti à un *Tiers* identifié ou non,
- dans tous les cas, dans les conditions définies au chapitre 3 « Conditions, effet, durée des Assurances complémentaires ».

## 5.6 EXCLUSIONS

Sont exclus les dommages résultant :

- **d'une faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Assuré,**
- **des conséquences de la guerre civile ou étrangère, actes de terrorisme ou leur menace, émeute ou mouvement populaire, grèves, crimes, délits, participation à des rixes ou bagarres sauf cas de légitime défense,**
- **d'un embargo, confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,**
- **des conséquences de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant,**
- **des tremblements de terre, éruptions volcaniques, inondations, raz de marée, cyclones ou tout autre cataclysme (événements météorologiques ou climatiques, catastrophes naturelles),**
- **des épidémies, pandémies, telles que définies par le Ministère de la Santé ou par l'OMS, situations sanitaires locales, pollution.**

En sus, sont exclus :

- **les animaux vivants, les plantes, les denrées périssables, les bris de verre ,**
- **les espèces, les devises, les chèques de voyage, les titres de transport et tout titre négociable,**
- **les Véhicules Terrestres, Maritimes, Fluviaux ou Aérien à Moteur ainsi que leurs accessoires intérieurs ou extérieurs,**
- **les pertes, manquants et disparitions, c'est-à-dire toute disparition du Bien Garanti, non justifiée par un Vol avec Agression ou effraction ou par un Dommage accidentel,**
- **les dommages résultant d'un Vol ou d'une tentative de Vol commis sans effraction ou sans Agression,**
- **les Vols ou tentatives de Vol commis par toute personne autre qu'un Tiers ou par toute personne chargée de la garde ou de la surveillance des locaux renfermant le Bien Garanti,**
- **la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, ou sa négligence manifeste,**
- **les dommages pour lesquels l'Assuré ne peut fournir le Bien Garanti endommagé sous réserve qu'il soit transportable, sauf en cas d'incendie,**
- **les dommages résultant du non-respect des conditions d'utilisation du Bien Garanti préconisées par son fabricant ou son distributeur,**
- **les dommages survenus avant ou pendant la livraison à l'Assuré du Bien Garanti,**
- **le Vol des Biens garantis confiés à une entreprise de transport,**
- **les frais de douanes,**
- **les dommages d'origine interne tels que dérèglements, virus informatiques ou ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, interne au Bien, relevant de la garantie d'une garantie légale ou commerciale,**

- les dommages provoqués par des défauts, vices et malfaçons auxquels il n'a pas été remédié,
- les frais d'entretien, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point du Bien Garanti,
- l'Usure normale du bien ou l'effet prolongé de l'exploitation du Bien Garanti,
- l'encrassement, l'oxydation, la corrosion ou l'incrustation de rouille, non consécutif à un événement extérieur et soudain,
- les dommages esthétiques,
- les Vols se limitant aux accessoires externes au Bien Garanti ainsi qu'aux éléments interchangeables ne nécessitant pas l'ouverture du Bien Garanti,
- les modifications techniques effectuées par l'Assuré,
- les dommages survenant en cours d'installation ou de montage du Bien Garanti ou lorsque celui-ci est confié à un réparateur,
- les conséquences indirectes, les pertes d'exploitation consécutives ou non à un dommage matériel garanti, les dommages immatériels et les biens consommables par leur usage, les défauts ou les déceptions dans le rendement ou les performances du bien,
- les achats contraires à l'ordre public français,
- tout bien présentant un état esthétique en incohérence avec l'événement donnant lieu au Sinistre et déclaré par l'Assuré.

Ne sont pas compris dans la garantie :

l'installation et la configuration du système d'exploitation et de tout autre logiciel et de tout autre paramétrage, toute intervention sur site, toute résolution d'inter connectivité ou de compatibilité avec d'autres matériels, toute prise en charge de problèmes sur le réseau informatique, toute récupération d'informations, données, logiciels et progiciels qui existaient sur le disque dur.

#### **5.7 DECLARATION DU SINISTRE**

Sous peine de *Déchéance* de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit déclarer son *Sinistre* dans les 5 jours ouvrés suivant la date à laquelle il en a eu connaissance, à MUTUAIDE ASSISTANCE, Service Assurance :

- soit par téléphone au +33 (0)1.45.16.87.58 (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement),
- soit par mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr),
- soit par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE - Service Assurance - TSA 20296 - 94368 Bry sur Marne Cedex.

L'Assuré devra préciser son identité (nom, prénom et date de naissance), la date, la nature, les circonstances et les causes de la panne ou du Sinistre. MUTUAIDE ASSISTANCE informera l'Assuré des démarches à accomplir nécessaires à l'instruction de son dossier.

Suite à cette déclaration de Sinistre, l'Assuré recevra un formulaire qu'il devra retourner, accompagné des pièces justificatives décrites ci-dessous dans les 30 jours qui suivent son envoi.

#### **5.8 PIECES JUSTIFICATIVES A FOURNIR**

- l'original de la facture d'achat, le ticket de caisse justifiant du bien, de son prix et la date d'achat ou la date de livraison,

- une photocopie du relevé de compte ou de la *Carte assurée*,
- le justificatif du moyen de paiement utilisé pour l'achat tel que la facture de la *Carte assurée* attestant le débit,
- tout rapport de police ou de gendarmerie, de pompiers s'il a été communiqué à l'*Assuré*,
- en cas de Vol une déclaration de vol faite au commissariat, à la gendarmerie, ou toute autre autorité de police (cas des personnes à l'étranger) dans les 5 jours ouvrés qui suivent la date de survenance du Vol (ce document est obligatoire sauf cas fortuit ou de force majeure),
- tout justificatif de l'Aggression ou de l'effraction telle qu'une copie de la déclaration effectuée auprès de son assureur multirisque habitation.

En cas de dommages :

- si le Bien Garanti est réparable un devis estimatif des réparations, la facture des réparations

Ou

- si le Bien Garanti n'est pas réparable attestation du vendeur précisant la nature du dommage et certifiant que ledit bien est irréparable,

Le bien endommagé doit être envoyé au gestionnaire des sinistres sur simple demande de l'*Assureur*.

- un relevé d'identité bancaire,
- et plus généralement, toutes pièces nécessaires pour évaluer le préjudice.

L'*Assuré* doit s'abstenir de procéder lui-même à toute réparation.

#### **5.9 REGLEMENT DU SINISTRE**

- Dès que le dossier est complet, l'indemnité éventuelle due par l'*Assureur* sera réglée au comptant dans les quinze (15) jours qui suivent la réception de demande d'indemnisation et des pièces justificatives du dossier.
- En cas de sinistre total, c'est-à-dire lorsque le montant des dommages est égal ou supérieur à la valeur à neuf du Bien Garanti, le montant de l'indemnité ne pourra être supérieur à la valeur du Bien Garanti.
- Lorsque le bien endommagé fait partie d'un ensemble et s'avère à la fois inutilisable séparément et irremplaçable, l'indemnité est versée à concurrence du Prix d'achat de l'ensemble au complet.

L'*Assuré* recevra un virement du montant correspondant à son indemnité. Cette indemnité sera versée en euros TVA incluse net de la taxe écologique.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par l'*Assureur* pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

#### **5.10 TERRITORIALITE**

La garantie s'applique pour les Biens Garantis achetés en France métropolitaine, à Monaco ou dans les DROM-COM. Les achats peuvent être effectués à l'étranger **sous réserve que les biens achetés soient commercialisés en France métropolitaine**. La garantie produit son effet, pour les Sinistres survenant en France métropolitaine, à Monaco ou dans les DROM-COM.

## CHAPITRE 9 DESCRIPTION DES GARANTIES DE L'ASSURANCE COMPLEMENTAIRE « PROTECTION DE LA VIE COURANTE »

### 1. ASSURANCE SECURITE PAPIERS

#### 1.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 7 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

- **Papiers** : la Carte Nationale d'Identité, la carte de séjour, le permis de conduire, la carte grise, le passeport, le permis de chasse, le permis de pêche et le permis bateau de l'Assuré.
- **Sinistre** : Evénement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu une garantie du contrat.

#### 1.2 OBJET DE LA GARANTIE

Le remboursement des frais de remplacement des papiers de l'Assuré en cas de perte ou de vol.

#### 1.3 EXCLUSIONS

- *faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'Assuré, de la part d'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère ou demi-sœur),*
- *guerre civile ou étrangère,*
- *embargo, confiscation, capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,*
- *désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant.*

1.4 MONTANT DE LA GARANTIE (PAR ASSURE) : 300 € par sinistre et par an.

1.5 TERRITORIALITE : monde entier.

#### 1.6 EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de *Déchéance* de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit, dès qu'il constate la perte ou le vol de ses Papiers :

- faire le plus rapidement possible une déclaration de perte ou de vol auprès des autorités de police compétentes,
- déclarer son Sinistre dans les 5 jours ouvrés suivant la date à laquelle il en a eu connaissance, à MUTUAIDE ASSISTANCE, Service Assurance
  - soit par téléphone au + 33 (0)1.48.82.62.63 (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement),
  - soit par mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr),

- soit par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE - Service Assurance - TSA 20296 - 94368 Bry sur Marne Cedex.

L'Assuré devra préciser son identité (nom, prénom et date de naissance), la date, la nature, les circonstances et les causes ou du *sinistre*. MUTUAIDE ASSISTANCE informera l'Assuré des démarches à accomplir nécessaires à l'instruction de son dossier.

### **1.7 DETERMINATION DE L'INDEMNITE**

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Assuré doit fournir :

- en cas de perte ou de vol de ses papiers : copie de la déclaration de perte ou de vol,
- copie du ou des nouveaux papiers de l'Assuré et des factures correspondant aux frais qu'il a engagés.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par MUTUAIDE ASSISTANCE pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

### **1.8 ORDRE DE PRIORITE DES REMBOURSEMENTS**

Le remboursement se fait en priorité (dans la limite des montants garantis) dans l'ordre d'énumération des papiers figurant dans la définition des papiers (article 1.1).

## 2. ASSURANCE SECURITE CLEFS

### **2.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES**

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 7 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

- **Clés** : les clés (et, d'une manière générale, tout instrument, appareil ou objet servant à faire fonctionner le mécanisme d'ouverture et de fermeture d'une porte) de tout bâtiment dont le l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant, ou de tout véhicule dont il est propriétaire ou locataire.
- **Sinistre** : Evénement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu une garantie du contrat.

### **2.2 OBJET DE LA GARANTIE**

Le remboursement des frais de remplacement des clés (y compris les serrures) en cas de perte ou de vol.

### **2.3 EXCLUSIONS**

- *faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'Assuré, de la part d'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère ou demi-sœur),*
- *guerre civile ou étrangère,*
- *embargo, confiscation, capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,*
- *désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant.*

**2.4 MONTANT DE LA GARANTIE (PAR ASSURE) : 300 € par Sinistre et par an.**

**2.5 TERRITORIALITE :** France métropolitaine ou dans les DROM-COM.

### **2.6 EN CAS DE SINISTRE**

Sous peine de *Déchéance* de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit, dès qu'il constate la perte ou le vol de ses clés :

- faire le plus rapidement possible une déclaration de perte ou de vol auprès des autorités de police compétentes,
- déclarer son Sinistre dans les 5 jours ouvrés suivant la date à laquelle il en a eu connaissance, à MUTUAIDE ASSISTANCE, Service Assurance
  - soit par téléphone au + 33 (0)1.48.82.62.63 (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement),
  - soit par mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr),
  - soit par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE - Service Assurance - TSA 20296 - 94368 Bry sur Marne Cedex.

L'Assuré devra préciser son identité (nom, prénom et date de naissance), la date, la nature, les circonstances et les causes du *sinistre*. MUTUAIDE ASSISTANCE informera l'Assuré des démarches à accomplir nécessaires à l'instruction de son dossier.

### **2.7 DETERMINATION DE L'INDEMNITE**

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Assuré doit fournir :

- en cas de vol de ses clés : copie de la déclaration de vol détaillée,
- copie des factures correspondant aux frais que l'Assuré a engagés,

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par MUTUAIDE ASSISTANCE pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

## **3. ASSISTANCE DEPANNAGE SERRURERIE**

### **3.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES**

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 7 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

- **Clés** : les clés (et, d'une manière générale, tout instrument, appareil ou objet servant à faire fonctionner le mécanisme d'ouverture et de fermeture d'une porte) du Domicile de l'Assuré.



- **Domicile** : le lieu de résidence principal et habituel de l'Assuré en France métropolitaine ou dans les DROM-COM. En cas de litige, l'adresse fiscale de l'Assuré constitue le domicile.
- **Sinistre** : Événement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu une garantie du contrat.

### 3.2 DESCRIPTIF DE LA GARANTIE

Suite au vol de ses clés, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge, si nécessaire et sur simple appel, l'intervention d'un serrurier pour ouvrir la porte du Domicile de l'Assuré, **jusqu'à 150 € TTC (déplacement compris)**, avec un plafond d'une intervention au maximum par année civile.

### 3.3 EXCLUSIONS

- *faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'Assuré, de la part d'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère ou demi-sœur),*
- *guerre civile ou étrangère,*
- *embargo, confiscation, capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,*
- *désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant.*

3.4 TERRITORIALITE : France métropolitaine ou dans les DROM-COM.

### 3.5 EN CAS DE SINISTRE

- **Contactez au plus vite, et avant tout engagement de frais, MUTUAIDE ASSISTANCE, notamment au + 33 (0)1.48.82.62.63** (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement).

## 4. ASSURANCE SECURITE VOL D'ESPECES

### 4.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 7 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

- **Agression** : tout acte de violence commis par un tiers et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte physique exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder l'Assuré.
- **Sinistre** : Événement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu une garantie du contrat.

### 4.2 OBJET DE LA GARANTIE

Le remboursement des espèces (monnaie métallique et billets de banque) que l'Assuré retire à l'aide de sa *Carte assurée* sur son compte bancaire, aux guichets bancaires, aux distributeurs automatiques de billets ou aux guichets automatiques de banque :

- lorsque l'Assuré est victime d'une agression le contraignant à effectuer le retrait,
- lorsque les espèces lui sont volées, dans les 48 heures qui suivent le retrait, à la suite d'une agression, d'un malaise, d'un étourdissement ou d'une perte de connaissance de sa part, ou en cas d'accident de la circulation.

#### 4.3 EXCLUSIONS

- *vol commis par l'un des proches de l'Assuré (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint, du concubin, collatéraux, demi-frère, demi-sœur),*
- *faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'Assuré, de la part d'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère ou demi-sœur),*
- *guerre civile ou étrangère,*
- *embargo, confiscation, capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,*
- *désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant,*
- *les monnaies virtuelles.*

#### 4.4 MONTANT DE LA GARANTIE (PAR ASSURÉ) :

**500 € par Sinistre et par an** pour les espèces retirées aux guichets bancaires, aux distributeurs automatiques de billets ou aux guichets automatiques de banque.

4.5 TERRITORIALITE : monde entier.

#### 4.6 EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de *Déchéance* de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit, dès qu'il constate le vol des espèces :

- faire le plus rapidement possible une déclaration de vol auprès des autorités de police compétentes,
- déclarer son Sinistre dans les 5 jours ouvrés suivant la date à laquelle il en a eu connaissance, à MUTUAIDE ASSISTANCE, Service Assurance
  - soit par téléphone au + 33 (0)1.48.82.62.63 (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement),
  - soit par mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr),
  - soit par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE - Service Assurance - TSA 20296 - 94368 Bry sur Marne Cedex.

L'Assuré devra préciser son identité (nom, prénom et date de naissance), la date, la nature, les circonstances et les causes du Sinistre. MUTUAIDE ASSISTANCE informera l'Assuré des démarches à accomplir nécessaires à l'instruction de son dossier.

#### 4.7 DETERMINATION DE L'INDEMNITE

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Assuré doit fournir :

- copie de la déclaration de vol détaillée mentionnant le montant des espèces dérobées,
- déclaration sur l'honneur mentionnant les circonstances et les conséquences de l'agression,
- un témoignage (attestation écrite, datée et signée du témoin, mentionnant ses nom et prénom, la date et le lieu de sa naissance, son adresse et sa profession) ou attestation médicale,

- en cas de malaise, étourdissement, de perte de connaissance ou d'accident de la circulation : rapport établi par l'autorité qui a constaté l'événement (tel que rapport de police, rapport des pompiers) ou une attestation médicale,
- copie du relevé de compte attestant la date et le retrait des espèces dérobées,
- et plus généralement toutes pièces complémentaires que l'Assureur estimera nécessaires à l'appréciation du Sinistre.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par MUTUAIDE ASSISTANCE pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

## 5. ASSURANCE SECURITE VOL DE SAC A MAIN

### 5.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 7 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

#### **Agression**

Tout acte de violence commis par un *Tiers* et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte physique exercée volontairement par un *Tiers* en vue de déposséder l'Assuré.

#### **Bien Garanti**

Le sac à main, la sacoche, le portefeuille, le porte chéquier, le porte-monnaie, le porte-cartes, la pochette, appartenant à l'Assuré.

#### **Facture de remplacement**

Facture justifiant l'achat de remplacement du Bien Garanti volé.

#### **Vol par Agression**

Toute soustraction du Bien Garanti par Agression.

#### **Sinistre**

Événement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu la garantie.

### 5.2 OBJET DE LA GARANTIE

En cas de Vol par Agression du sac à main, le remboursement de l'achat par l'Assuré, d'un nouveau sac à main ou le contenu défini dans le « Bien Garanti ».

### 5.3 EXCLUSIONS

Sont exclus :

- les Agressions commise par l'un des proches de l'Assuré (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint, du concubin, collatéraux, demi-frère, demi-sœur),
- les conséquences d'une faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'Assuré, de la part d'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère ou demi-sœur),
- les conséquences d'une guerre civile ou étrangère,
- les conséquences d'un embargo, d'une confiscation, d'une capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,

- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant.

5.4 **MONTANT DE LA GARANTIE** : 150 € TTC par an et par Sinistre.

5.5 **TERRITORIALITE** : monde entier.

#### 5.6 **EN CAS DE SINISTRE**

Sous peine de *Déchéance* de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit, dès qu'il constate le vol du sac à main :

- faire le plus rapidement possible une déclaration de vol auprès des autorités de police compétentes,
- déclarer son Sinistre à l'Assureur, dans les 5 jours ouvrés suivant la date à laquelle il en a eu connaissance :
  - soit par téléphone au + 33 (0)1.48.82.62.63 (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement),
  - soit par mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr),
  - soit par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE - Service Assurance - TSA 20296 - 94368 Bry sur Marne Cedex.

L'Assuré devra préciser son identité (nom, prénom et date de naissance), la date, la nature, les circonstances et les causes du Sinistre. L'Assureur informera l'Assuré des démarches à accomplir nécessaires à l'instruction de son dossier.

#### 5.7 **DETERMINATION DE L'INDEMNITE**

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Assuré doit fournir :

- copie de la déclaration de vol détaillée mentionnant les biens garantis dérobés,
- déclaration sur l'honneur mentionnant les circonstances et les conséquences de l'agression,
- un témoignage (attestation écrite, datée et signée du témoin, mentionnant ses nom et prénom, la date et le lieu de sa naissance, son adresse et sa profession) ou attestation médicale,
- copie des factures de remplacement,
- et plus généralement toutes pièces complémentaires que l'Assureur estimera nécessaires à l'appréciation du sinistre.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par MUTUAIDE ASSISTANCE pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

## 6. ASSURANCE SECURITE TELEPHONE MOBILE

### 6.1 **DEFINITION SPECIFIQUE A LA GARANTIE**

LA définition ci-après vient compléter les définitions du chapitre 7 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

- **Sinistre** : Evénement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu une garantie du contrat.

## **6.2 OBJET DE LA GARANTIE**

Le remboursement du prix des communications effectuées frauduleusement par un *Tiers*, en cas de vol du téléphone mobile de l'*Assuré*, dans la mesure où les communications frauduleuses ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM et dans les 48 heures qui suivent la date et l'heure du vol.

## **6.3 EXCLUSIONS**

Sont exclus les dommages résultant :

- de vol commis par l'un des proches de l'*Assuré* (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint, du concubin, collatéraux, demi-frère, demi-sœur),
- d'une faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'*Assuré*, de la part d'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère ou demi-sœur),
- des conséquences d'une guerre civile ou étrangère,
- des conséquences d'un embargo, d'une confiscation, d'une capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- des conséquences de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant.

**6.4 MONTANT DE LA GARANTIE (PAR ASSURE)** : 300 € TTC par Sinistre et par an.

**6.5 TERRITORIALITE** : monde entier.

## **6.6 EN CAS DE SINISTRE**

Sous peine de *Déchéance* de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'*Assuré* doit, dès qu'il constate le vol de son téléphone mobile :

- faire le plus rapidement possible une déclaration de vol auprès des autorités de police compétentes,
- déclarer son Sinistre à l'*Assureur*, dans les 5 jours ouvrés suivant la date à laquelle il en a eu connaissance :
  - soit par téléphone au + 33 (0)1.48.82.62.63 (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement),
  - soit par mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr),
  - soit par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE - Service Assurance - TSA 20296 - 94368 Bry sur Marne Cedex.

L'*Assuré* devra préciser son identité (nom, prénom et date de naissance), la date, la nature, les circonstances et les causes du Sinistre. L'*Assureur* informera l'*Assuré* des démarches à accomplir nécessaires à l'instruction de son dossier.

## **6.7 DETERMINATION DE L'INDEMNITE**

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'*Assuré* doit fournir :

- une copie de la déclaration de vol,
- la lettre de confirmation de la mise en opposition de sa carte SIM,
- la facture détaillée des communications frauduleuses.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par l'Assureur pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

## 7. ASSISTANCE SUITE AGRESSION

### 7.1 DEFINITIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions du chapitre 7 « Définitions communes à l'ensemble des garanties ».

#### **Agression**

Tout acte de violence commis par un *Tiers* et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte physique exercée volontairement par un *Tiers* en vue de déposséder l'Assuré.

#### **Sinistre**

Événement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu la garantie.

### 7.2 DESCRIPTIF DE LA GARANTIE

- Si l'Assuré est victime d'une Agression, l'Assureur met à disposition et prend en charge, si besoin et sur simple appel, un taxi à destination du commissariat le plus proche ou du domicile de l'Assuré, dans la limite de **50 € TTC**.
- Si l'Assuré en exprime le besoin, l'Assureur organise la mise en relation avec un psychologue et prend en charge leurs entretiens téléphoniques, dans la limite de **3 entretiens maximum par évènement**.

### 7.3 EXCLUSIONS

Sont exclus :

- les Agressions commise par l'un des proches de l'Assuré (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint, du concubin, collatéraux, demi-frère, demi-sœur),
- les conséquences d'une faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'Assuré, de la part d'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère ou demi-sœur),
- les conséquences d'une guerre civile ou étrangère,
- les conséquences d'un embargo, d'une confiscation, d'une capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant.

7.4 TERRITORIALITE : France métropolitaine ou dans les DROM-COM.

### 7.5 EN CAS DE SINISTRE

Contacter au plus vite, et avant tout engagement de frais, l'Assureur, notamment au + 33 (0)1.48.82.62.63 (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement).

**DEFINITIONS SPECIFIQUES A TOUTES LES GARANTIES**

**Litige**

Désaccord ou contestation d'un droit, opposant l'Assuré à un Tiers, y compris sur le plan amiable. Le litige doit être né pendant la Période garantie et résulter de faits nés pendant cette même période.

**Sinistre**

Refus opposé à une réclamation dont l'Assuré est l'auteur ou le destinataire – point de départ du délai dans lequel il doit être déclaré à l'Assureur, conformément à l'article 5 « Mise en jeu de la garantie ».

**Période de garantie**

Il s'agit de la période de validité de l'adhésion à la garantie, comprise entre sa date d'effet et sa date de cessation.

✓ **Définitions propres à la Garantie e-réputation :**

**Supports de Communication concernés par l'e-réputation**

Photo, vidéo, écrit, sur un blog, un forum de discussion, un réseau social, un site web, un email public.

**URL**

Uniform Resource Locator. C'est l'adresse unique permettant d'accéder à un contenu sur internet (http:// ou https://).

**Data**

Données privées associées au mot clé (pseudo, numéro de téléphone, adresse email ...).

**Enfouissement**

Technique visant à déclasser, lors d'une recherche sur les mots clés, une URL portant atteinte l'e-réputation de l'Assuré et la faire reculer de 11 positions sur l'index du moteur de recherche Google.

**Mot clé**

Mot utilisé pour une recherche sur internet. En matière d'e-réputation, il est composé du prénom et du nom.

✓ **Définitions propres à la Garantie usurpation d'identité :**

**Usurpation d'identité**

Usage non autorisé des éléments d'identification et/ou d'authentification de l'identité de l'Assuré par un tiers dans le but de réaliser une action frauduleuse entraînant un préjudice pour l'Assuré.

**Éléments d'identification de l'identité**

Tous les éléments de l'état civil de l'Assuré , adresse postale, numéro de téléphone, carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise, numéro d'immatriculation d'un véhicule appartenant à l'Assuré, relevé d'identité bancaire, numéro de Sécurité Sociale.

**Éléments d'authentification de l'identité**

Identifiant, login, mot de passe, adresse IP, adresse URL, numéro de carte bancaire, empreintes digitales.

**1. ALLO INFOS JURIDIQUES**

En prévention ou en cas de litige, une équipe de juristes spécialisés répond par téléphone à toute question juridique que l'Assuré se pose en rapport avec l'atteinte à son e-réputation ou à l'usurpation de son identité.

Ces renseignements sont accessibles sur simple appel téléphonique sauf les jours fériés, du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 12h au +33 (0)1.41.43.77.26 (Communication non surtaxée, Coût selon

opérateur, Appel susceptible d'enregistrement)

Il ne sera donné aucune confirmation écrite des renseignements donnés.

Les renseignements juridiques communiqués par le juriste reposent sur les seuls éléments fournis par l'Assuré et n'impliquent pas la prise en charge, au titre de l'Assurance Juridique, d'un éventuel litige ultérieur.

**Attention :** Les communications téléphoniques avec les services de la SFPJ peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité de ses prestations.

L'Assuré peut avoir accès à ces enregistrements en adressant sa demande par écrit au siège social de l'Assureur, étant précisé qu'ils sont conservés pendant un délai maximum de 2 mois.

## 2. GARANTIE E-REPUTATION

Il y a atteinte à l'e-réputation lorsque l'Assuré est victime d'une divulgation publique illégale d'informations relatives à sa vie privée, qui lui est préjudiciable.

Cette divulgation doit être constitutive d'une diffamation ou d'une injure dans le cadre de sa vie privée.

Les documents, contenus ou informations illégalement divulgués doivent avoir été obtenus à son insu ou sans son autorisation et ne pas avoir été réalisés par lui-même en présence du public.

### 2.1 VEILLE E-REPUTATION

En prévention d'une atteinte à son e-réputation, l'Assureur met à disposition de l'Assuré, un outil de veille en ligne accessible à l'adresse suivante : <https://www.osculteo.com/orangebank>

Cet outil permet à l'Assuré de surveiller toute possibilité de dégradation de son e-réputation sur Internet.

Chaque mois, l'Assuré reçoit, par courrier électronique, un rapport automatisé sur 3 mots clés et 5 datas contenant les nouvelles apparitions.

**Attention, cet outil ne donne accès qu'aux contenus qui sont accessibles depuis les moteurs de recherche les plus couramment utilisés.**

### 2.2 ASSURANCE JURIDIQUE E-REPUTATION

Lorsqu'un litige consécutif à l'atteinte à son e-réputation, oppose l'Assuré, sur un plan amiable ou judiciaire à un tiers dans le cadre de sa vie privée **et qu'il a déposé plainte**, l'Assureur l'assiste et intervient pour obtenir la suppression du contenu et la réparation du préjudice.

#### Exclusions générales

- Les litiges antérieurs à la date de prise d'effet de la garantie,
- Les litiges découlant d'une faute intentionnelle de l'Assuré,
- Les litiges faisant suite à une atteinte à l'e-réputation constituée à partir d'éléments d'information diffusés par l'Assuré lui-même auprès de tiers.
- Les litiges consécutifs à une condamnation pour crime ou délit prononcé à l'encontre de l'Assuré.

### 2.3 PRESTATIONS GARANTIES

Les prestations garanties débutent à réception des pièces communiquées par l'Assuré.

L'Assureur intervient auprès de l'auteur, à défaut de l'éditeur ou de l'hébergeur du site web, en vue d'obtenir



le retrait, la modification ou la désindexation de l'URL causant le préjudice d'e-réputation.

✓ **Sur un plan amiable :**

- ***L'Assistance Amiable :***

Après étude complète de la situation de l'Assuré, l'Assureur intervient directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme aux intérêts de l'Assuré.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert / avocat) est nécessaire -notamment lorsque l'adversaire est représenté par un avocat- l'Assureur prend en charge les frais et les honoraires de ce dernier dans les limites indiquées à l'article 4.3 « Frais et honoraires garantis par sinistre ».

Lorsque l'Assureur est amené à intervenir à l'amiable, l'Assuré lui donne mandat pour procéder à toute démarche utile pour mettre fin au litige déclaré et garanti.

✓ **Sur un plan judiciaire :**

- ***La Prise en charge des frais de procédure:***

Lorsque le litige n'a pu se résoudre à l'amiable et qu'il est porté devant une juridiction ou une commission, l'Assureur prend en charge les frais et les honoraires engagés dans le cadre de la procédure et dans les limites indiquées à l'article 4.3 « Frais et honoraires garantis par sinistre ».

- **L'Enfouissement :**

**A défaut de suppression dans un délai de 75 jours des contenus portant atteinte à l'e-réputation de l'Assuré, l'Assureur engagera la prestation d'enfouissement pour rétablir la réputation de l'Assuré.**

L'enfouissement consiste à faire reculer de 11 positions, l'URL contenant le résultat négatif sur l'index du moteur de recherche Google.

L'Assuré est informé que l'Assureur ne saurait être responsable de la réaction des tiers à l'égard des contenus publiés et validés par l'Assuré.

L'Assureur s'engage donc à mettre en œuvre une obligation de moyen et non de résultat.

**Condition de mise en œuvre de la prestation d'enfouissement :**

**La garantie est limitée à l'enfouissement d'1 URL par année d'assurance**

## **2.4 LIMITES DE LA GARANTIE**

• **Territorialité**

Les litiges doivent relever des juridictions de France Métropolitaine et des DROMCOM.

**Limite globale de la garantie e-réputation :**

**La garantie est délivrée à concurrence d'un sinistre par année d'assurance.**

# 3. GARANTIE USURPATION D'IDENTITE

## **3.1 NATURE DES LITIGES GARANTIS**

Lorsqu'un litige consécutif à l'usurpation de son identité oppose l'Assuré, sur un plan amiable ou judiciaire à un tiers, dans le cadre de sa vie privée **et qu'il a déposé plainte**, l'Assureur l'assiste et intervient selon les modalités précisées ci-après :

- **Au titre de l'Assurance juridique**, pour défendre les intérêts de l'Assuré dans le cadre des actions engagées à son encontre et obtenir, auprès du tiers responsable identifié, la réparation de son préjudice.
- **Au titre de la Perte financière**, pour prendre en charge les pertes financières subies par l'Assuré et consécutives à l'usurpation de son identité.
- **Au titre de l'Usurpation d'identité numérique**, en cas d'introduction frauduleuse par un tiers dans ses comptes mails et réseaux sociaux.

### Exclusions générales

- *Les litiges antérieurs à la date de prise d'effet de la garantie,*
- *Les litiges découlant d'une faute intentionnelle de l'Assuré,*
- *Les litiges relevant de l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement,*
- *Les litiges relatifs à une usurpation d'identité commise par ou avec la complicité de l'Assuré, un membre de sa famille ou par une personne vivant habituellement à son foyer.*

## 3.2 PRESTATIONS GARANTIES

### 3.2.1. Au titre de l'Assurance juridique

Les prestations garanties débutent à réception des pièces communiquées par l'Assuré.

**L'Assureur intervient sur le plan amiable ou judiciaire lorsque l'Assuré entend obtenir réparation d'un préjudice qu'il a subi et qu'il justifie d'un intérêt fondé en droit, ou lorsque il est juridiquement fondé à résister à la demande d'un tiers.**

**Ainsi, l'Assureur n'intervient que dans la mesure où l'affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.**

#### Sur un plan amiable :

##### **- La Consultation Juridique :**

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments communiqués par l'Assuré, l'Assureur lui expose soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables et lui donne un avis sur la conduite à tenir.

##### **- L'Assistance Amiable :**

Après étude complète de la situation de l'Assuré, l'Assureur intervient directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme aux intérêts de l'Assuré.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert / avocat) est nécessaire -notamment lorsque l'adversaire est représenté par un avocat- l'Assureur prend en charge les frais et les honoraires de ce dernier dans les limites indiquées à l'article 4.3. « Frais et honoraires garantis par sinistre ».

Lorsque l'Assureur est amené à intervenir à l'amiable, l'Assuré lui donne mandat pour procéder à toute démarche utile pour mettre fin au litige.

#### Sur un plan judiciaire :

##### **- La Prise en charge des frais de procédure:**

Lorsque le litige n'a pu se résoudre à l'amiable et qu'il est porté devant une juridiction ou une commission, l'Assureur prend en charge les frais et les honoraires engagés dans le cadre de la procédure et dans les limites indiquées à l'article 4.3. « Frais et honoraires garantis par sinistre ».

### 3.2.2. Au titre de la Perte Financière

La garantie perte financière intervient uniquement après la garantie Juridique, si l'intervention de l'Assureur n'a pas permis le règlement du **litige dans le délai maximum de 60 jours après la déclaration**.

L'Assureur prend en charge des pertes financières subies par l'Assuré suite à une utilisation frauduleuse de ses données personnelles directement consécutives au dommage couvert (transaction frauduleuse, ligne de crédit, remboursement d'abonnement, frais de reconstitution de documents d'identité, frais d'acte notarié, surconsommation téléphonique...).

Les préjudices ne doivent avoir fait l'objet d'aucun remboursement ou d'acceptation de remboursement à l'Assuré de la part du tiers.

L'Assureur prend en charge les pertes financières à concurrence de **1 500 euros TTC par sinistre**, sous réserve de ne pas dépasser les plafonds de prise en charge des sinistres tels que définis à l'article 4.1 « Plafonds de garantie par sinistre ».

En application du principe indemnitaire, l'Assuré doit justifier des pertes financières qu'il a subies en communiquant à l'Assureur l'ensemble des justificatifs nécessaires.

Après contrôle des pièces justificatives, l'Assureur rembourse l'Assuré sur la base des frais réels.

**Exclusions spécifiques à la garantie perte financière :**

- **Les pertes subies suite à l'utilisation frauduleuse des données personnelles lorsque l'Assuré a agi par imprudence ou n'a pas mis en œuvre les mesures de protection et sécurité nécessaires.**
- **Les conséquences matérielles de la contamination du matériel informatique de l'Assuré, de son dysfonctionnement ou de sa destruction, ainsi que les frais engagés pour procéder aux opérations de décontamination et de reconstitution des données.**

### **3.2.3. Au titre de l'Usurpation d'identité numérique**

L'Assureur intervient auprès des sites de réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Snapchat, LinkedIn,...) et sites de messageries (Microsoft, Google, Yahoo...) concernés par l'usurpation d'identité numérique pour la reprise en main par l'Assuré de ses comptes piratés et la clôture définitive des fausses adresses email.

## **3.3 LIMITES DE LA GARANTIE**

### **• Territorialité :**

Les litiges doivent découler de faits et d'événements survenus en France Métropolitaine, dans les DROM COM, principautés de Monaco et d'Andorre, dans les états de l'Union Européenne ainsi qu'en Suisse.

**Limite globale de la garantie usurpation d'identité :**

**Au titre de l'Assurance Juridique et de la Perte Financière, la garantie est délivrée à concurrence d'un sinistre par année d'assurance.**

## **4. PLAFONDS, FRAIS GARANTIS ET MODALITES DE PAIEMENT**

En cas de sinistre garanti, l'Assureur prend en charge, dans les conditions indiquées, les frais et honoraires d'avocat, d'huissier de justice ainsi que les frais de procédure, sous réserve qu'ils soient exposés **avec son accord préalable** pour la défense des intérêts de l'Assuré **ou qu'ils soient justifiés par l'urgence**.

### **4.1 PLAFONDS DE GARANTIE PAR SINISTRE**

L'Assureur prend en charge les frais et honoraires indiqués ci-après :

**Pour les garanties e-réputation et usurpation d'identité :**

- Pour la **France métropolitaine et DROM COM**, dans la limite du plafond de garantie de **7650 euros TTC par sinistre**.

**Pour la garantie usurpation d'identité :**

- **Autres pays garantis**, dans la limite du plafond de garantie de **4575 euros TTC par sinistre**,

**ATTENTION : les indemnisations versées au titre de la Perte financière « Usurpation d'identité » telles que décrites à l'article 3.2.2 viennent également s'imputer sur les plafonds prévus ci-dessus.**

**4.2 MODALITES DE PAIEMENT**

Les modalités de paiement diffèrent selon la juridiction territorialement compétente :

- **France, Principautés de Monaco et d'Andorre** : l'Assureur acquittera les montants garantis directement auprès des intervenants concernés, sans excéder les plafonds définis ci-dessous.
- **Autres pays garantis** : il appartient à l'Assuré, sous réserve du respect des conditions prévues à l'article 5 « Mise en jeu de la garantie-», de saisir son conseil. L'Assureur remboursera à l'Assuré dans les 10 jours ouvrés de la réception des justificatifs, les frais et honoraires garantis dans la limite définie à l'article 4.1 « Plafonds de garantie par sinistre » sans application des montants définis ci-dessous.

**4.3 FRAIS ET HONORAIRES GARANTIS PAR SINISTRE**

Ces différents montants sont cumulables, sous réserve de ne pas dépasser le plafond prévu ci-dessus.

**Ils s'entendent toutes taxes comprises :**

**Frais et honoraires garantis dans le cadre de la gestion amiable :**

Dans le cadre de la gestion amiable du dossier, l'Assureur peut être amené à prendre en charge des frais et honoraires d'intervenants extérieurs (ex : expert ou avocat – notamment lorsque l'adversaire est lui-même représenté par un avocat).

**Le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'ensemble des intervenants (expert ou avocat) est fixé à 770 euros (incluant le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'avocat fixé à 350 euros).**

**Frais et honoraires garantis dans le cadre de la gestion judiciaire :**

Lorsque le dossier fait l'objet d'une procédure, des dépenses de frais et d'honoraires doivent être engagées.

Elles sont prises en charge dans les limites suivantes :

- **Frais et honoraires d'expert Judiciaire** : Ils sont pris en charge lorsqu'il s'agit de l'expert judiciaire désigné à la demande de l'Assuré, après accord préalable de l'Assureur, dans la limite de **2 300 euros**.
- **Frais et honoraires d'huissier de justice** : Ils sont pris en charge dans la limite des textes régissant leur profession.
- **Frais et honoraires d'avocat** : Ce sont les honoraires, y compris ceux d'étude et les frais inhérents au traitement du dossier de l'Assuré (déplacement, secrétariat, photocopies, téléphone ...), dûment justifiés, que l'Assureur est susceptible de verser à son conseil pour l'obtention d'une ordonnance, d'un jugement ou d'un arrêt. Ces frais et honoraires sont pris en charge à hauteur des montants TTC précisés dans le tableau ci-après :

<b><u>Intervention</u></b>	<b><u>EUROS TTC</u></b>
<b><u>ASSISTANCE</u></b>	
Rédaction d'un dire, d'une déclaration de créance	80 €
Assistance à une mesure d'instruction ou d'expertise	300 €
Assistance devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	300 €

Recours (contentieux administratif)	300 €
<b>PREMIERE INSTANCE</b>	
<b>Référé</b>	500 €
Juridiction statuant avant dire droit	400 €
Tribunal d'instance	600 €
Tribunal de grande instance	900 €
Tribunal Administratif	900 €
Tribunal de Commerce	800 €
Tribunal des Affaires de la Sécurité Sociale	700 €
Autres juridictions	700 €
<b>CONTENTIEUX PENAL</b>	
Tribunal de police	600 €
Tribunal correctionnel	700 €
Médiation pénale	450 €
Juge des libertés	450 €
Chambre de l'instruction	500 €
Garde à vue / Visite en prison	430 €
Démarches au parquet	40 €
<b>APPEL</b>	
Cour d'Appel	1 000 €
Requête devant le 1 <sup>er</sup> Président de la Cour d'appel	400 €
<b>HAUTES JURIDICTIONS</b>	
Cour de Cassation – Conseil d'Etat – Cour d'Assises	1 500 €
<b>EXECUTION</b>	
Juge de l'exécution	400 €
Suivi de l'exécution	150 €
Transaction menée jusqu'à son terme	535 €

**Ne sont pas pris en charge :**

- Les frais de déplacement et vacations correspondantes, lorsque l'avocat est amené à se déplacer en dehors du ressort de la Cour d'Appel dont dépend son ordre.
- Les condamnations, les amendes, les dépens et frais exposés par la partie adverse, que le Tribunal estime équitable de faire supporter à l'Assuré s'il est condamné, ceux que l'Assuré a accepté de supporter dans le cadre d'une transaction amiable, ou en cours ou en fin de procédure judiciaire, les cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile.
- Les sommes réclamées par l'administration, les taxes, droits et pénalités.
- Les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver l'adversaire de l'Assuré ou connaître la valeur de son patrimoine ainsi que les dépenses nécessaires à la mise en place de mesures conservatoires.
- Les frais et honoraires de traduction.
- Les frais et honoraires d'avocat postulant.
- Les honoraires de résultat.

## **5.1 FORMALITES A ACCOMPLIR POUR LA MISE EN JEU DE LA GARANTIE**

Tout sinistre susceptible de mettre en jeu la garantie doit être déclaré, notamment :

- soit par téléphone au +33 (0)1.41.43.77.26 (Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement),
- soit par mail : [declaration.sinistre@protectionjuridique.fr](mailto:declaration.sinistre@protectionjuridique.fr)
- soit par courrier : SFPJ TSA 41234, 92919 LA DEFENSE CEDEX

**ATTENTION** : Sauf cas fortuit ou force majeure, toute déclaration de sinistre doit être transmise au plus tard dans les trente (30) JOURS ouvrés à compter de la date à laquelle l'Assuré en a eu connaissance ou à compter du refus opposé à une réclamation dont il est l'auteur ou le destinataire, sous peine de *Déchéance* de la garantie, s'il est établi que le retard dans la déclaration cause un préjudice à l'Assureur, conformément à l'article L.113-2 du Code des Assurances.

Dans le cadre de cette déclaration, l'Assuré doit indiquer le numéro du contrat -n°504845- et également communiquer à l'Assureur dans les meilleurs délais, tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

**ATTENTION** : L'Assureur ne prend pas en charge les frais et honoraires appelés ou réglés antérieurement à la déclaration ainsi que ceux correspondant à des prestations ou des actes de procédures réalisés avant la déclaration, sauf si l'Assuré peut justifier d'une urgence à les avoir engagés.

## **5.2 PIECES JUSTIFICATIVES**

Pour toute intervention au titre des garanties e-réputation et usurpation d'identité, l'Assuré doit notamment faire parvenir à l'Assureur :

**Pour la garantie e-réputation :**

- la copie du dépôt de plainte,
- l'extrait du site mentionnant l'atteinte à l'e-réputation

**Pour la garantie usurpation d'identité :**

- la copie du dépôt de plainte,
- les courriers et justificatifs des mouvements financiers démontrant l'usurpation,
- des témoignages

**Au titre de la Perte financière :**

En vue d'obtenir son indemnisation, il sera également demandé à l'Assuré :

- le justificatif des demandes de remboursement de frais.
- le justificatif prouvant le refus de remboursement de l'organisme concerné.
- le justificatif des dépenses et des prélèvements effectués, reçus de carte bancaire, factures originales, titres de transport.

Selon les circonstances du sinistre, l'Assureur se réserve le droit de réclamer toute pièce ou tout complément d'information nécessaire à l'évaluation du préjudice subi par l'Assuré.

**En cas de non présentation de ces éléments, l'Assuré encourt la déchéance de ses droits à indemnisation. L'Assuré est tenu de justifier, par tous moyens en son pouvoir et par tous documents en sa possession, de l'existence et de la valeur de ces frais au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.**

**Il doit également justifier que ces frais sont directement consécutifs à l'usurpation avérée de son identité. Si sciemment, comme justification, l'Assuré emploie des documents inexacts, ou use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexacts ou réticentes, il sera déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites à intenter à son encontre.**

- **Au titre de l'Usurpation d'identité numérique :**

En vue de l'intervention de l'Assureur pour la reprise en main par l'Assuré de ses comptes de réseaux sociaux et comptes de messageries piratés, l'Assuré doit notamment faire parvenir à l'Assureur :

- les coordonnées (adresse email, mot de passe...) du compte piraté.

## 6. LIBRE CHOIX DU DEFENSEUR

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir les intérêts de l'Assuré est nécessaire, celui-ci en a le **libre choix**. L'Assureur peut, **à la demande écrite de l'Assuré**, si ce dernier n'en connaît aucun, en mettre un à sa disposition.

Avec son défenseur, l'Assuré a la maîtrise de la procédure. Le libre choix de l'avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêts, c'est-à-dire l'impossibilité pour l'Assureur de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple, deux assurés.

## 7. ARBITRAGE

En cas de désaccord entre l'Assuré et l'Assureur sur les mesures à prendre pour régler le dossier (ex : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours) :

L'Assuré a la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par lui, sous réserve :

- que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
- d'informer l'Assureur de cette désignation.

Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par l'Assuré, sont pris en charge par l'Assureur dans la **limite de 200 euros TTC**.

Conformément à l'article L.127-4 du Code des Assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord entre l'Assureur et l'Assuré ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'Assureur, sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si l'Assuré engage à ses frais, une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par l'Assureur ou que celle proposée par l'arbitre, le premier lui rembourse les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

### MODIFICATION

En cas de modifications des conditions des Contrats d'assurance souscrits par ORANGE BANK auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE, et/ou SFPJ, ORANGE BANK en informera l'Assuré par écrit, au plus tard deux (2) mois avant la date d'échéance annuelle de son adhésion aux Contrats d'assurance. En cas de refus des nouvelles conditions, l'Assuré pourra résilier son adhésion aux Contrats d'assurance à l'échéance annuelle.

### CESSIBILITE DE LA GARANTIE

La garantie est acquise pour l'Assuré, elle n'est pas cessible.

### SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle et toute omission ou déclaration inexacte non intentionnelle de la part de l'Assuré peuvent être sanctionnées dans les conditions prévues par les articles L.113-8 et L.113-9 du code des assurances en tenant compte du caractère collectif des Contrats d'assurance.

### PLURALITE D'ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'Article L121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L121-1 du Code des assurances.

### SUBROGATION

✓ **Au titre des garanties Assurance juridique e-réputation et usurpation d'identité (assurées par SFPJ) :**

Dès lors que l'Assureur expose des frais externes, il est susceptible de récupérer une partie ou la totalité des sommes qu'il a déboursées pour le compte de l'Assuré. L'Assureur est alors subrogé dans les conditions prévues à l'article L.121-12 du Code des Assurances, dans les droits et actions que l'Assuré possède contre les tiers, en remboursement des sommes qui lui sont allouées notamment au titre des dépens et du montant obtenu au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L.761-1 du Code de la Justice Administrative.

Si des frais et honoraires sont restés à la charge de l'Assuré et sous réserve qu'il puisse en justifier, l'Assureur s'engage à ce que l'Assuré soit désintéressé en priorité sur les sommes allouées, le solde revenant, le cas échéant, à l'Assureur dans la limite des frais engagés par ses soins.

✓ **Au titre de la garantie perte financière usurpation d'identité assurée par SFPJ et des autres garanties assurées par MUTUAIDE ASSISTANCE :**

Dès le paiement de l'indemnité due au titre de la garantie perte financière, les droits et actions de l'Assuré sont transmis à l'Assureur. Cela signifie que l'Assureur agit à la place de l'Assuré et peut intenter un recours, c'est-à-dire une demande de remboursement, contre le ou les Tiers responsable (s) du sinistre.

Cette subrogation est limitée au montant de l'indemnité que l'Assureur a versé (article L. 121-12 du Code des Assurances). L'Assureur est déchargé en tout ou en partie de sa responsabilité envers l'Assuré lorsque la subrogation ne peut plus, par le fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de l'Assureur (par exemple, après le sinistre, l'Assuré a passé un accord avec le Tiers responsable qui empêche l'Assureur de se retourner contre lui pour obtenir un remboursement).



## PRESCRIPTION

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du Contrat d'assurance est prescrite par deux (2) ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix (10) ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente (30) ans à compter de cet évènement.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive 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, ce délai de *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.

Ce délai de *prescription* peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. 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 (articles 2241 et 2242 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 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

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 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de *prescription* contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de *prescription* peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un *Sinistre* ;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la *cotisation*, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de *sinistre*).

## **PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

### ✓ **Pour les Garanties assurées par MUTUAIDE ASSISTANCE :**

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat d'assurance (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son Contrat d'assurance et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du Contrat d'assurance ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au Contrat d'assurance tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au *Souscripteur*, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du Code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du Contrat ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au Contrat d'assurance) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'*Assureur*, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du Contrat d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'*Assureur* dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'*Assureur* établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'*Assuré* dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au présent Contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'*Assureur* :

- par mail : à l'adresse [DRPO@SDGAC.fr](mailto:DRPO@SDGAC.fr)

ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données - SDGAC – 8/14 Avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

✓ **Pour les garanties assurées par SFPJ :**

Les données personnelles concernant l'*Assuré* (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont traitées par l'*Assureur* dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée et des normes édictées par la CNIL.

Leur traitement est nécessaire à la passation, la gestion et l'exécution du contrat de l'*Assuré* et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles entre l'*Assuré* et l'*Assureur*, à la gestion du risque de fraude ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur, selon finalités détaillées ci-dessous.

• *Les droits de l'Assuré:*

L'*Assuré* dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées en s'adressant à son *Assureur* par courrier postal à la SFPJ « Service

Clientèle », TSA 41234, 92919 LA DEFENSE CEDEX. La réponse lui sera apportée dans un délai maximum de 30 jours.

- *Lutte contre la fraude à l'assurance*

L'Assuré est également informé que l'Assureur met en œuvre un dispositif ayant pour finalité la lutte contre la fraude à l'assurance pouvant, notamment, conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés par les entités du Groupe Groupama. Dans ce cadre, des données personnelles concernant l'Assuré (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Groupama dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; organismes sociaux ou professionnels ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

- *Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme*

Pour répondre à ses obligations légales, l'Assureur met en œuvre des traitements de surveillance ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et l'application de sanctions financières.

- *Enregistrements téléphoniques :*

Dans le cadre de ses relations avec l'Assureur, l'Assuré peut être amené à lui téléphoner. L'Assuré est informé que ces appels téléphoniques peuvent être enregistrés afin de s'assurer de la bonne exécution des prestations de l'Assureur à son égard et plus généralement à faire progresser la qualité de service. Ces enregistrements sont destinés aux seuls services en charge de l'appel. Si l'Assuré a été enregistré et qu'il souhaite écouter l'enregistrement d'un entretien, il peut en faire la demande selon modalités décrites ci-dessus (voir § « Les droits de l'Assuré »).

- *Recueil et traitement de données de santé :*

L'Assuré accepte expressément le recueil et le traitement des données concernant sa santé. Nécessaires à la gestion des garanties, ces données sont traitées dans le respect des règles de confidentialité médicale. Elles sont exclusivement destinées aux personnes internes ou externes habilitées spécifiquement. Ces informations peuvent également être utilisées au titre de la lutte contre la fraude par des personnes habilitées.

## **TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de l'ensemble des garanties Assurances Complémentaires ORANGE BANK dont l'Assuré bénéficie au titre de son adhésion au Contrat d'assurance, nous invitons l'Assuré à le faire savoir à son conseiller virtuel disponible 24/7 en le contactant sur le chat de son appli ORANGE BANK ou à partir d'orangebank.fr. Il saura répondre à la plupart de ses questions. Sinon, il le met en relation avec un expert ORANGE BANK.

L'Assuré peut aussi contacter un expert, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00, au 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine) ou déposer une réclamation directement depuis son espace client, rubrique « mes demandes ».

S'il n'est pas encore Assuré, le prospect peut également envoyer un mail à [information@contact.orangebank.fr](mailto:information@contact.orangebank.fr).

ORANGE BANK s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

2. Si la solution apportée ne lui donne pas satisfaction, l'Assuré peut s'adresser au Service réclamations ORANGE BANK depuis la rubrique « mes demandes » de son espace client. L'Assuré peut aussi écrire par courrier à ORANGE BANK – Service réclamations – TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9.

Le Service rédamations s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

3. Si le désaccord persiste, l'Assuré peut saisir la Médiation de l'Assurance par Internet sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09.

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site [orangebank.fr](http://orangebank.fr).

### **AUTORITE DE CONTROLE**

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE ASSISTANCE et de LA SOCIETE FRANÇAIS DE PROTECTION JURIDIQUE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

### **TRIBUNAUX COMPETENTS**

Les Contrats d'assurance sont régis exclusivement par la loi Française. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation de la présente Notice d'information sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

### **LANGUE UTILISEE**

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.