

# Notice d'Information du Pack Famille de SFAM

## FICHE D'INFORMATION PRECONTRACTUELLE

### VOTRE BESOIN

Notre conseil consiste à fournir un produit cohérent avec vos besoins :

**Vous êtes acquéreur d'un appareil de téléphonie ou multimédia ou électroménager et vous souhaitez bénéficier d'une garantie couvrant la casse, l'oxydation, la perte et le vol toutes causes sur tous les produits de téléphonie, multimédia et électroménager de votre Foyer pour la durée mentionnée dans les Conditions Générales.**

### NOTRE OFFRE

L'offre PACK FAMILLE est destinée à garantir l'appareil de téléphonie acquis depuis moins de 30 jours dont les références figurent sur le bulletin d'adhésion et utilisé avec une carte SIM, contre le Vol toutes causes, la Casse accidentelle, l'oxydation accidentelle, et la Perte. En cas de Sinistre garanti, les Communications frauduleuses sont prises en charge selon les modalités fixées aux Conditions Générales. Vous avez la possibilité d'ajouter les Garanties complémentaires optionnelles suivantes moyennant primes supplémentaires : « ACCESSOIRES » ; « EXTENSION DE GARANTIE » ; « AUGMENTATION DE PLAFOND » ; « PROTECTION JURIDIQUE INTERNET ». Les conditions d'adhésion, les modalités de calcul de votre prime d'assurance ainsi que le contenu détaillé des couvertures figurent sur le bulletin d'adhésion et dans les notices d'information qui vous seront remises par SFAM.

### EFFET ET DUREE DE L'ADHESION A LA GARANTIE PACK FAMILLE

**Sous réserve de l'exercice de votre faculté de renonciation de 30 jours, le contrat PACK FAMILLE prend effet à la date de signature du bulletin d'adhésion pour une durée indéterminée, sous réserve de sa résiliation par l'une des parties selon les modalités prévues à l'article RESILIATION DE L'ADHESION des Conditions Générales.**

### RENONCIATION EN CAS DE MULTI-ASSURANCE

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

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

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

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

La distribution de ce contrat d'assurance donne lieu à une rémunération sous forme de commissions et le cas échéant à des incitations non-financières. Le client est informé que son adhésion au produit d'assurance de téléphonie PACK FAMILLE est facultative.

## NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES APPLICABLE A COMPTER DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2019

Notice d'information valant conditions générales et valable à compter du 1er janvier 2019.

Le Pack Famille relève des contrats d'assurance suivants :

- Contrat collectif à adhésions individuelles facultatives N° 7.399.962 ;
- Souscrit, distribué et géré par SAS SFAM, société de courtage en assurance au capital de 12 000 000 € - 1 Rue Camille Claudel - 26100 ROMANS SUR ISERE, RCS Romans sur Isère 424 736 213, N° ORIAS 10 053 831
- auprès de MMA IARD Assurances Mutuelles RCS Le Mans N° 775 652 126 société d'assurance mutuelle à cotisations fixes et MMA IARD, S.A. au capital social de 537.052.368 €, RCS Le Mans N° 440 048 882 ayant leurs sièges sociaux au 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon -72030 Le Mans cedex 9 (conjointement dénommées ci-après « MMA » ou l'« Assureur ») . sociétés appartenant au groupe COVEA. Contrat d'assurance cadre N° 15/SFAM26PJI **pour la protection juridique Internet**
- souscrit par SAS SFAM, société de courtage en assurance au capital de 12 000.000 € ayant son siège social au 1 Rue Camille Claudel 26100 ROMANS SUR ISERE, immatriculée au RCS Romans sous le numéro 424 736 213 et à l'ORIAS sous le numéro 10 053,
- auprès de CFDP Assurances, société anonyme au capital de 1.600.000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de LYON sous le numéro 958 506 156 et dont le siège social se situe au 62 Rue de Bonnel - 69003 Lyon.

Ces entreprises sont régies par le Code des assurances.

Conformément aux dispositions des articles L.530-1 et L.530-2 du Code des assurances, SFAM a souscrit une garantie financière et une responsabilité civile professionnelle auprès de **QBE Insurance (Europe) Limited** - Etoile Saint-Honoré 21 Rue Balzac 75406 Paris Cedex 08.

Elle est inscrite comme intermédiaire d'assurance sous le numéro 10 053 831 auprès de l'ORIAS qui est l'Organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, dont le siège est situé au 1, rue Jules Lefebvre 75311 Paris cedex 09.

La présente notice d'information (ci-après désignée « Conditions Générales ») s'applique aux souscriptions de la Formule PACK FAMILLE (ci-après désignée « l'Offre ») par l'Adhérent défini à l'article 1 ci-dessous. L'Offre contient également différentes prestations de services qui sont indépendantes des garanties liées à l'assurance souscrite et ne sont pas destinées à garantir un risque. Ces prestations font l'objet de conditions générales distinctes communiquées à l'Adhérent parallèlement à la présente notice d'information. La présente notice d'information valant Conditions générales définit les droits et obligations de SFAM, de l'Assureur et de l'Adhérent dans ce cadre.

Toute adhésion au Contrat Pack Famille suppose la prise de connaissance préalable des présentes Conditions Générales ainsi que l'acceptation par l'Adhérent de l'intégralité de leur contenu.

L'Adhérent reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire notamment d'avoir la majorité légale et de ne pas faire l'objet d'une mesure de protection, ou à défaut d'en avoir l'autorisation de la part de son tuteur ou de son curateur s'il est incapable.

Les Conditions Générales applicables au Contrat sont celles en vigueur au jour de l'adhésion. SFAM recommande à l'Adhérent de conserver les présentes Conditions Générales, pour pouvoir s'y reporter à tout moment pendant l'exécution du Contrat.

### 1 – DEFINITIONS

**Accessoires** : Tous les accessoires d'origine constructeur (Housses, chargeurs voitures et de voyage, kits main libre et piéton, oreillettes, cartes mémoire, batterie) compatibles avec l'Appareil garanti, achetés neufs pour l'usage personnel de l'Assuré dans un délai de 30 jours suivant la date d'achat de l'Appareil garanti.

**Accident / accidentel** : Tout évènement soudain, imprévisible, irrésistible et extérieur à l'Appareil garanti, non provoqué par l'Assuré et constituant la cause exclusive du sinistre.

**Adhérent** : Personne physique majeure qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole résidant habituellement en France ou personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles désignée sur le bulletin d'adhésion

**Assuré** : L'adhérent, propriétaire de l'appareil garanti, l'un des membres du Foyer, utilisateur de celui-ci avec le consentement de l'Adhérent.

**Appareil de remplacement** : Appareil de modèle identique à l'Appareil assuré ou Appareil équivalent à fonctionnalités équivalentes au jour du sinistre (c'est-à-dire possédant les caractéristiques techniques principales au moins équivalentes à l'Appareil garanti à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, et de design). L'Appareil de remplacement peut être neuf ou remis à neuf (c'est-à-dire remis au même niveau de caractéristiques et d'équipement que celui d'un Appareil neuf d'origine constructeur, à l'exception de l'emballage). La valeur de l'Appareil de remplacement ne pourra cependant dépasser ni la valeur d'achat de l'Appareil garanti à la date du Sinistre conformément à l'Article L. 121-1 du Code des assurances, ni la valeur d'achat initiale toutes taxes comprises de l'Appareil garanti, ni le plafond spécifique défini à l'article 9 ci-après.

**Appareil garanti / assuré** : L'un des produits acquis depuis moins de 5 ans listés ci-après dont l'Adhérent est propriétaire (facture établie à son nom et adresse) et répartis selon les familles suivantes:

- Famille Electroménager : Les produits électroménagers : réfrigérateur, congélateur, lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, cave à vin, four, cuisinière, plaque de cuisson et hotte aspirante, achetés neufs en France dans les 36 mois précédant la souscription à l'Offre, ou achetés d'occasion (chez un vendeur professionnel) dans les douze mois précédant la souscription à l'Offre.
- Famille Multimédia : Les produits multimédias : tablette tactile, ordinateur portable, netbook (mini-PC), GPS, appareil photo numérique, caméscope, lecteur MP3, lecteur DVD ou Blu-ray, console de jeux ou téléviseur achetés neufs en France dans les 36 mois précédant la souscription à l'Offre, ou achetés d'occasion (chez un vendeur professionnel) dans les douze mois précédant la souscription à l'Offre.
- Famille Téléphonie : Les téléphones portables achetés neufs en France dans les 36 mois précédents la souscription à l'Offre, ou achetés d'occasion (chez un vendeur professionnel) dans les douze mois précédant la souscription à l'Offre.

OU, les appareils de remplacement appliqués dans le cadre du présent contrat ou de la garantie constructeur.

**Casse ou dommage matériel** : Toute détérioration ou toute destruction (totale ou partielle) extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti, et résultant d'un accident, sous réserve des exclusions de garantie.

**Contrat** : le contrat est composé de la présente notice d'information valant Conditions Générales et du bulletin d'adhésion complété et signé par l'Adhérent

**Déchéance de garantie** : Sanction consistant à priver l'Assuré du bénéfice des garanties en cas de non-respect de l'une de ses obligations.

**Communications frauduleuses garanties** : Communications effectuées frauduleusement par un Tiers durant la période précédant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM auprès de l'opérateur concerné, dans la limite de 48h suivant le Vol garanti de l'Appareil garanti

**Dommage matériel non réparable** : Dommage dont le coût TTC de la réparation est supérieur à la valeur économique de l'Appareil garanti au jour du dommage.

**Foyer** : Ensemble de personnes résident à la même adresse et unis par des liens familiaux (conjoint ou concubin, ascendants ou descendants de l'Adhérent).

# Notice d'Information du Pack Famille de SFAM

**Franchise** : Somme qui reste à la charge de l'Adhérent dans le cadre de l'application des garanties. Son montant est indiqué à l'article 10.2 des présentes.

**Garde** : L'Appareil assuré est sous la garde de l'Adhérent ou de l'Assuré quand ce dernier en a l'usage, la direction et le contrôle.

**Oxydation** : Toute corrosion par effet chimique des composants de l'appareil assuré, nuisant à son bon fonctionnement, et résultant d'un accident, sous réserve des exclusions de garantie visées à l'article 6 des présentes.

**Panne** : Dysfonctionnement électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou plusieurs composants de l'Appareil garanti, affectant son bon fonctionnement et provenant d'un phénomène d'origine interne à celui-ci ou d'un défaut de conception ou de montage.

**Période annuelle d'adhésion** : Périodes de 12 mois consécutifs à compter de la date d'effet de l'adhésion ou de chaque renouvellement

**Perte** : disparition totale et définitive de l'Appareil assuré, à la suite d'un événement imprévisible dont on ignore la cause.

**Sinistre** : Evènement susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garantie(s) du présent contrat.

**Tiers** : Toute personne autre que l'Adhérent ou l'Assuré

**Vol** : Soustraction frauduleuse de l'Appareil assuré commise par un tiers.

**Vol Garanti** :

**Vol avec agression** : Soustraction frauduleuse de l'Appareil assuré commise par un Tiers accompagné ou suivi de violences et constatée par un récépissé de dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

**Vol par effraction** : Soustraction frauduleuse de l'Appareil garanti par un Tiers dans un véhicule ou un local d'habitation ou dans un lieu utilisé ou destiné à l'entrepôt de fonds, valeurs, marchandises ou matériels, en pénétrant dans les lieux par ruse, effraction ou escalade et constatée par un récépissé de dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

## 2. – OBJET DES GARANTIES

Sont couverts par les garanties du Pack Famille :

- Le vol toutes causes ;
- La casse toutes causes ;
- L'oxydation toutes causes ;
- La perte avec franchise
- Les Communications frauduleuses garanties (pour les produits de la Famille Téléphonie)

**Sur tous les produits multimédia, électroménagers et de téléphonie du Foyer à concurrence d'un plafond global de garantie pour l'ensemble des appareils toutes familles de produit confondues de 3000€ par Période annuelle d'adhésion sous réserve des exclusions de garanties énoncées à l'article 6 des présentes.**

### 2.1 – POUR LES PRODUITS DE LA FAMILLE TELEPHONIE

**En cas de Casse (Dommage matériel) ou d'Oxydation des Appareils garantis appartenant à la Famille Téléphonie :**

- SFAM s'engage à procéder à leur réparation ;
- Ou dans le cas où l'impossibilité de réparation est reconnue par SFAM, SFAM s'engage à procéder :
  - à un remplacement de l'Appareil garanti par un Appareil de remplacement
  - ou au versement d'une indemnité d'assurance, **sous réserve des exclusions de garantie visées à l'article 6 ci-dessous.**

**En cas de Vol ou de Perte des Appareils garantis appartenant à la Famille Téléphonie, SFAM s'engage à procéder au remplacement de ceux-ci ou au versement d'une indemnisation.**

La garantie s'appliquera uniquement si l'Appareil garanti est sous la garde de l'Adhérent ou d'un membre du Foyer au moment du Sinistre.

### 2.2 – POUR LA FAMILLE ELECTROMENAGER

**En cas de Casse (Dommage matériel) ou d'Oxydation des Appareils garantis appartenant à la Famille Electroménager :**

- SFAM s'engage à procéder à leur réparation ;
- ou dans le cas où l'impossibilité de réparation est reconnue par SFAM, SFAM s'engage à :
  - procéder à un échange de l'Appareil garanti par un Appareil de remplacement ou au versement d'une indemnisation, **sous réserve des exclusions de garantie visées à l'article 6 ci-dessous.**

**En cas de Vol ou de Perte des Appareils garantis appartenant à la Famille Electroménager, SFAM s'engage à procéder au remplacement de ceux-ci ou au versement d'une indemnisation.**

### 2.3 – POUR LES PRODUITS DE LA FAMILLE MULTIMEDIA

**En cas de Casse (Dommage matériel), ou d'Oxydation des Appareils garantis appartenant à la Famille Multimédia :**

- SFAM s'engage à procéder à leur réparation ;
- ou dans le cas où l'impossibilité de réparation est reconnue par SFAM, SFAM s'engage à :
  - procéder à un échange de l'Appareil garanti par un Appareil de remplacement ou au versement d'une indemnisation, **sous réserve des exclusions de garantie visées à l'article 6 ci-dessous.**

**En cas de Vol ou de Perte des Appareils garantis appartenant à la Famille Multimédia, SFAM s'engage à procéder au remplacement de ceux-ci ou au versement d'une indemnisation.**

La garantie s'appliquera uniquement si l'Appareil garanti est sous la garde de l'Adhérent ou d'un membre de son foyer au moment du sinistre.

## 2.4 – OBJET DES GARANTIES DE L'OPTION « ACCESSOIRES »

En plus de l'Offre susvisée, l'Adhérent peut souscrire lors de son adhésion à l'option « ACCESSOIRES » qui lui permet de bénéficier de la garantie suivante sur les Accessoires de l'Appareil garanti :

Au titre de cette option, en cas de sinistre de l'Appareil principal, l'Assureur par l'intermédiaire de SFAM s'engage à procéder au remplacement ou à la réparation des Accessoires ayant subi le même sinistre, à **concurrence de 300 euros TTC sur une Période annuelle d'adhésion** et dans les mêmes conditions de garantie que l'Appareil assuré selon la formule souscrite et **sous réserve des exclusions de garantie visées à l'article 6 ci-dessous.**

## 2.5 – OBJET DES GARANTIES DE L'OPTION « EXTENSION DE GARANTIE »

L'Adhérent peut également souscrire lors de son adhésion à l'option « EXTENSION DE GARANTIE » qui lui permet de bénéficier de la garantie suivante :

Au titre de cette option, l'Assureur par l'intermédiaire de SFAM s'engage à :

- procéder à la réparation de l'Appareil assuré une fois la garantie constructeur échu en cas de Panne.

- Ou si la réparation est reconnue impossible par la SFAM procéder au remplacement de celui-ci contre un modèle équivalent, selon le plafond de garantie mentionné à l'article 10 ci-après et **sous réserve des exclusions de garantie.**

### 2.6 – OBJET DE L'OPTION « AUGMENTATION DE PLAFOND 1000€ »

En plus de la Formule de l'Offre susvisée, l'Adhérent peut souscrire lors de son adhésion à l'option « AUGMENTATION DE PLAFOND 1000€ » au titre de laquelle SFAM s'engage à couvrir les appareils assurés à concurrence d'un plafond d'assurance sur une période annuelle d'adhésion plus élevé que celui prévu par la formule d'assurance PACK FAMILLE selon l'option choisie par l'Adhérent.

**Au titre de cette option, tous les Produits du Foyer de l'Adhérent sont couverts à concurrence d'un plafond global de garantie pour l'ensemble des appareils toutes familles de produit confondues de 4000€ par Période annuelle d'adhésion.**

### 2.7 – OBJET DES GARANTIES DE L'OPTION « PROTECTION JURIDIQUE INTERNET »

La présente option consiste notamment à « prendre en charge des frais de procédure ou à fournir des services découlant de la couverture d'assurance, en cas de différend ou de litige opposant l'assuré à un tiers, en vue notamment de défendre ou représenter en demande l'assuré dans une procédure civile, pénale, administrative ou autre ou contre une réclamation dont il est l'objet ou d'obtenir réparation à l'amiable du dommage subi » (article L127-1 du Code des Assurances).

Plus précisément, cette option consiste à vous offrir une assistance juridique téléphonique et une protection juridique pour vos transactions et l'utilisation non consentie de vos données personnelles dans les conditions suivantes :

#### 2.7.1 - DEFINITION

**LE SOUSCRIPTEUR : S.F.A.M. :** Société par Actions Simplifiées à associé Unique au capital de 12.000.000 €, ayant son siège social 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS-SUR-ISERE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de ROMANS-SUR-ISERE sous le numéro 424 736 213 et au Registre des Intermédiaires en Assurance (ORIAS) sous le matricule 10 053 831.

**LE DISTRIBUTEUR :** Le Souscripteur.

**L'ASSUREUR : CFDP Assurances :** entreprise d'assurances régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 1.600.000 €, ayant son siège social 62 Rue de Bonnel - 69003 LYON, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LYON sous le numéro 958 506 156.

**VOUS OU LE BENEFICIAIRE OU L'ADHERENT :** Le particulier, personne physique, client du Souscripteur, ayant souscrit un contrat « PACK FAMILLE » auprès du Distributeur et à jour du paiement de ses cotisations.

**LE TIERS OU AUTRUI :** Toute personne étrangère au Contrat.

**LE LITIGE (\*) OU LE DIFFEREND :** Une situation conflictuelle causée par un désaccord, un évènement préjudiciable ou un acte répréhensible Vous conduisant à faire valoir un droit contesté, à résister à une prétention ou à Vous défendre devant une juridiction ; **pour être couvert par le Contrat, le Litige ou le Différend doit être survenu et déclaré pendant la durée de votre adhésion.**

**LE SINISTRE :** Le refus qui est opposé à une réclamation dont Vous êtes l'auteur ou le destinataire (article L127-2-1 du Code des Assurances).

**L'USURPATION D'IDENTITE :** Acte consistant en l'acquisition, le transfert, la possession ou l'utilisation non autorisés de vos informations personnelles ou de tout autre élément permettant de procéder à votre identification (nom, prénom, numéro de carte bleue, login et mot de passe...) dans l'intention de commettre, ou en relation avec, un acte frauduleux ou une infraction pénale dont Vous êtes victime.

#### 2.7.2 – L'ADHESION A L'OPTION

L'adhésion à l'OPTION PROTECTION JURIDIQUE INTERNET du Contrat est facultative et optionnelle au Contrat PACK FAMILLE. L'adhésion à l'OPTION PROTECTION JURIDIQUE INTERNET est sans engagement, et l'Adhérent peut y souscrire ou y mettre un terme sur simple demande formulée à tout moment :

- par courrier adressé à SFAM - 1 Rue Camille Claudel – 26100 Romans sur Isère
  - ou par téléphone au 04.27.43.33.33 ou au 08 09 10 33 33 (service gratuit + prix d'un appel)
- L'adhésion au Contrat prend également fin en cas de résiliation du présent Contrat d'assurance cadre N° 15/SFAM26PJ entre le Souscripteur (SFAM) et la compagnie d'assurance, le Souscripteur s'engageant alors à informer les bénéficiaires de la fin de la garantie.

Les autres cas de résiliation sont prévus à l'article 14 de la présente notice d'information.

#### 2.7.3 – L'ASSISTANCE JURIDIQUE TELEPHONIQUE

**La garantie d'assistance juridique téléphonique :**

**L'ASSUREUR S'ENGAGE A VOUS ECOUTER ET VOUS RENSEIGNER DANS LE DOMAINE DU DROIT DE LA CONSOMMATION EN CAS D'ACHAT PAR INTERNET, EN CAS DE LITIGE OU D'UN DIFFEREND AVEC VOTRE FOURNISSEUR D'ACCES A INTERNET, AINSI QU'EN CAS D'USURPATION DE VOTRE IDENTITE :**

Vous réalisez un achat par Internet mais le produit livré ne correspond pas à la commande. Votre compte bancaire a été débité deux fois à l'occasion d'un achat par Internet. Vous réalisez un virement pour régler un achat par Internet mais le vendeur conteste avoir été payé et refuse de vous livrer votre achat.

Vous venez de souscrire un abonnement *triple play* auprès d'un fournisseur d'accès à Internet, mais après trois semaines, vous n'êtes toujours pas connecté au réseau. Votre connexion Internet est quasi inexistante depuis quelques jours et malgré vos relances au fournisseur d'accès, elle n'est toujours pas rétablie. Vous résiliez votre abonnement Internet mais le fournisseur ne vous restitue pas votre dépôt de garantie.

Vous êtes victime d'une Usurpation de votre Identité et souhaitez connaître les démarches à accomplir : dépôt de plainte, constitution de partie civile, citation directe...

Suite à l'Usurpation de votre Identité, Vous êtes cité devant une juridiction pénale pour des faits commis par l'usurpateur et qui Vous sont imputés, et souhaitez connaître vos moyens de défense et de recours. Un Tiers usurpe votre identité sur un réseau social et publie des photos portant atteinte à votre vie privée.

#### QUE FAIRE EN CAS DE BESOIN D'ASSISTANCE ?

Vous pouvez contacter SFAM qui avisera l'Assureur de votre demande :

☎ 08 09 10 33 33 (service gratuit + prix d'un appel) ou 04.27.43.33.33

#### Les modalités d'application de la garantie d'assistance juridique téléphonique :

Les renseignements, fournis exclusivement en droit français, ne se substitueront en aucun cas aux conseils des intervenants habituels tels qu'avocats, huissiers, notaires ou autres spécialistes et ne pourront pas faire l'objet d'une confirmation écrite.

Aucun document ne vous sera adressé et l'information sera exclusivement donnée par téléphone.

Certaines demandes pourront nécessiter une recherche approfondie et un rendez-vous téléphonique sera alors pris avec Vous sous quarante-huit (48) heures pour vous apporter une réponse argumentée.

L'accès au service de l'Assureur se fera du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

# Notice d'Information du Pack Famille de SFAM

## 2.7.4 – LA PROTECTION JURIDIQUE

### Le domaine de la garantie :

Vous achetez par Internet, dans le cadre de votre vie privée, des biens mobiliers non assujettis à l'obligation d'immatriculation et des services, et devez exercer un recours suite à des problèmes liés à la transaction réalisée sur un site Internet :

- mauvaise exécution ou inexécution du contrat
- publicité mensongère,
- abus de confiance,
- escroquerie,
- clauses abusives,
- ...

### QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Les demandes d'intervention devront être adressées par courrier à :  
**S.F.A.M. 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS-SUR-ISERE**  
 Pour toutes précisions : ☎ 08 09 10 33 33 (service gratuit + prix d'un appel) ou 04.27.43.33.33

### Les modalités d'application de la garantie de protection juridique :

#### POUR VOUS APPORTER LES MOYENS DE RESOUDRE UN LITIGE OU UN DIFFEREND GARANTI, L'ASSUREUR S'ENGAGE A :

- Vous écouter et Vous fournir des renseignements juridiques par téléphone.
- Vous informer sur vos droits et les mesures nécessaires à la sauvegarde de vos intérêts.
- Vous conseiller sur la conduite à tenir à l'occasion d'un Litige ou d'un Différend.
- Vous aider à réunir les pièces et témoignages nécessaires à la constitution de votre dossier de réclamation ou de défense et à effectuer les démarches nécessaires pour obtenir une solution négociée et amiable.
- Vous faire assister par des experts qualifiés quand la spécificité de la matière le nécessite et que cela est utile à la résolution du Litige ou du Différend. L'expert Vous assistera et rendra si besoin une consultation écrite après Vous avoir entendu. Cet avis consultatif destiné à étayer votre réclamation ou votre défense Vous sera communiqué. L'Assureur prend en charge les frais et honoraires de cet expert dans la limite des montants contractuels garantis.
- Vous proposer une médiation indépendante des parties. Le médiateur sera désigné sur une liste par une association ou un groupement professionnel sur demande de l'Assureur et avec votre acceptation. Il prendra contact avec les parties, les réunira et les mettra en condition de trouver par elles-mêmes la solution au Litige ou au Différend en cours.

#### ET LORSQUE TOUTE TENTATIVE DE RESOLUTION DU LITIGE OU DU DIFFEREND SUR UN TERRAIN AMIABLE A ECHOUE, OU LORSQUE VOTRE ADVERSAIRE EST ASSISTE PAR UN AVOCAT, L'ASSUREUR S'ENGAGE A :

- Vous faire représenter par l'auxiliaire de justice de votre choix.
- Prendre en charge, dans la limite des montants contractuels garantis, les frais et honoraires des avocats et experts, les frais de procès comprenant notamment les frais d'huissiers, d'expertise judiciaire, la taxe d'appel...
- Organiser votre défense judiciaire en respectant le libre choix de votre défenseur. Conformément à l'article L127-3 du Code des Assurances, lorsque Vous faites appel à un avocat ou toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour Vous défendre, Vous représenter ou servir vos intérêts, Vous avez la liberté de le choisir. Vous choisissez donc en toute liberté et indépendance l'avocat chargé de vos intérêts ; l'Assureur intervient seulement pour donner son accord sur le principe de la saisine mais ne désigne pas d'avocat à votre place. Si Vous n'en connaissez pas, Vous pouvez Vous rapprocher de l'Ordre des Avocats du barreau compétent ou demander par écrit à l'Assureur de Vous communiquer les coordonnées d'un avocat. Vous avez la maîtrise de la direction du procès en concertation avec l'avocat que Vous avez choisi. L'Assureur reste néanmoins à votre disposition ou à celle de votre avocat pour Vous apporter l'assistance dont Vous auriez besoin. Lors de la saisine de l'avocat, celui-ci est tenu, en application des règles déontologiques de sa profession, de Vous faire signer une convention d'honoraires afin de Vous informer des modalités de détermination de ses honoraires et de l'évolution prévisible de leur montant. Par principe, Vous faites l'avance des frais et honoraires et l'Assureur Vous rembourse sur justificatifs le montant des factures réglées dans la limite des montants contractuels garantis. Si la convention d'honoraires le prévoit ou si Vous en faites la demande, l'Assureur peut procéder directement au règlement de la facture adressée par l'avocat, et ce dans la limite des montants contractuels garantis. Qu'il s'agisse d'un paiement direct ou d'un remboursement, le règlement de l'Assureur sera effectué au plus tard trente (30) jours après réception des justificatifs et interviendra Toutes Taxes Comprises.
- Vous répondre et traiter votre demande, dans toutes les hypothèses, dans les trois (3) jours ouvrables.

BAREME APPLICABLE AUX HONORAIRES D'AVOCAT ET D'EXPERT	En € TTC
● Consultation d'expert	391,00 €
Démarches amiables :	
● Intervention amiable	112,00 €
● Protocole ou transaction	335,00 €
● Assistance préalable à toute procédure pénale	
● Assistance à une instruction	391,00 €
● Assistance à une expertise judiciaire	
● Expertise amiable	1 116,00 €
● Démarche au Parquet (forfait)	129,00 €
● Médiation conventionnelle ou judiciaire	
● Arbitrage	558,00 €
● Tribunal de Police	
● Juridiction de proximité statuant en matière pénale	558,00 €
● Tribunal Correctionnel	893,00 €
● Commissions diverses	558,00 €
● Tribunal d'Instance	
● Juridiction de proximité statuant en matière civile	837,00 €
● Tribunal de Grande Instance	
● Tribunal de Commerce	
● Tribunal Administratif	
● Autres juridictions du 1 <sup>er</sup> degré	1 116,00 €
● Référé	670,00 €
● Référé d'heure à heure	837,00 €
● Incidents d'instance et demandes incidentes	670,00 €
● Ordonnance sur requête (forfait)	446,00 €

● Cour ou juridiction d'Appel	1 817,00 €
● Recours devant le premier Président de la Cour d'Appel	558,00 €
● Cour de Cassation	
● Conseil d'Etat	
● Cour d'Assises	2 096,00 €
● Juridictions des Communautés Européennes	
● Juridictions étrangères (U.E. Andorre Monaco)	1 116,00 €
● Juge de l'exécution	
● Juge de l'exequatur	670,00 €
<b>PLAFONDS, FRANCHISE ET SEUIL D'INTERVENTION</b>	<b>En € TTC</b>
● Plafond maximum par Litige ou Différend (U.E., Andorre et Monaco) :	22 313,00 €
Dont plafond pour : Démarches amiables	558,00 €
Expertise judiciaire	5 419,00 €
● Plafond maximum par Litige ou Différend (pays autres que l'U.E., Andorre et Monaco) :	2 789,00 €
● Seuil d'intervention :	0,00 €
● Franchise :	0,00 €

### PRECISIONS

Les montants sont cumulables et représentent le maximum des engagements par intervention ou juridiction.

Ces montants comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement, de postulation, etc...) et constituent la limite de la prise en charge même en cas de pluralité ou de changement d'avocat.

Les honoraires sont réglés une fois la prestation effectuée.

Les indemnités qui pourraient Vous être allouées au titre des articles 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale, L761-1 du Code de Justice Administrative ou leurs équivalents devant les juridictions étrangères, ainsi que les dépens et autres frais de procédure Vous bénéficient par priorité pour les dépenses dûment justifiées restées à votre charge, et subsidiairement à l'Assureur dans la limite des sommes qu'il a engagées.

### VOUS VOUS ENGAGEZ A :

- Ne pas déclarer un Sinistre lorsque Vous aviez connaissance de son fait générateur lors de la prise d'effet de l'adhésion au Contrat.
- Déclarer le Sinistre à l'Assureur dès que Vous en avez connaissance sauf cas de force majeure afin que l'Assureur puisse défendre au mieux vos intérêts. L'Assureur ne peut néanmoins Vous opposer une déchéance de garantie pour déclaration tardive que s'il est prouvé que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice. Vous devez préciser la nature et les circonstances de votre Litige ou Différend et transmettre toutes les informations utiles telles que avis, lettres, convocations, actes d'huissier, éventuelles assignations.
- Relater les faits et circonstances avec la plus grande précision et sincérité, toute erreur ou imprécision pouvant entraîner le refus de prise en charge de l'Assureur. Si Vous surprenez ou tentez de surprendre la bonne foi de l'Assureur par des déclarations intentionnellement inexactes, notamment sur les circonstances du Sinistre, Vous serez déchu du droit à la garantie pour le Sinistre en cause et devrez rembourser à l'Assureur les sommes qu'il aurait éventuellement versées du fait du Sinistre.
- Fournir dans les délais prescrits par la loi, les règlements ou les présentes conditions générales tous documents à caractère obligatoire.
- Etablir par tous moyens la réalité du préjudice que Vous alléguiez : L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE LES FRAIS DE REDACTION D'ACTES, D'EXPERTISES, LES CONSTATS D'HUISSIER, LES FRAIS LIES A L'OBTENTION DE TEMOIGNAGES, D'ATTESTATIONS OU DE TOUTES AUTRES PIECES JUSTIFICATIVES DESTINEES A CONSTATER OU A PROUVER LA REALITE DE VOTRE PREJUDICE, A IDENTIFIER OU A RECHERCHER VOTRE ADVERSAIRE, DILIGENTES A TITRE CONSERVATOIRE OU ENGAGÉES A VOTRE INITIATIVE.
- Ne prendre aucune initiative sans concertation préalable avec l'Assureur. Si Vous prenez une mesure, de quelque nature qu'elle soit, mandatez un avocat ou tout autre auxiliaire de justice, expert ou sachant, avant d'en avoir avisé l'Assureur et obtenu son accord écrit, les frais exposés restent à votre charge. Néanmoins, si Vous justifiez d'une situation d'urgence caractérisée nécessitant la prise immédiate d'une mesure conservatoire, l'Assureur Vous remboursera, dans la limite des montants contractuels garantis, les frais et honoraires des intervenants que Vous avez mandatés sans avoir obtenu son accord préalable.

### 2.7.5 – LES EXCLUSIONS

#### L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR :

- LES LITIGES OU DIFFERENDS TROUVANT LEUR ORIGINE DANS UNE CATASTROPHE NATURELLE AYANT FAIT L'OBJET D'UN ARRETE MINISTERIEL OU PREFECTORAL, UNE GUERRE CIVILE OU ETRANGERE, UNE EMEUTE, UN MOUVEMENT POPULAIRE, UNE MANIFESTATION, UNE RIXE, UN ATTENTAT, UN ACTE DE VANDALISME, DE SABOTAGE OU DE TERRORISME,
- LES LITIGES OU DIFFERENDS EN RAPPORT AVEC UNE VIOLATION INTENTIONNELLE DES OBLIGATIONS LEGALES OU INCONTESTABLES, UNE FAUTE, UN ACTE FRAUDULEUX OU DOLOSIF QUE VOUS AVEZ COMMIS VOLONTAIREMENT CONTRE LES BIENS ET LES PERSONNES EN PLEINE CONSCIENCE DE LEURS CONSEQUENCES DOMMAGEABLES ET NUISIBLES,
- LES LITIGES OU DIFFERENDS DONT LES MANIFESTATIONS INITIALES SONT ANTERIEURES ET CONNUES DE VOUS A LA PRISE D'EFFET DE L'ADHESION AU CONTRAT OU QUI PRESENTENT UNE PROBABILITE D'OCCURRENCE A L'ADHESION,
- LES LITIGES OU DIFFERENDS RELATIFS A LA GESTION OU A L'ADMINISTRATION D'UNE SOCIETE CIVILE OU COMMERCIALE, D'UNE ASSOCIATION OU D'UNE COPROPRIETE,
- LES ACTIONS ENGAGEES CONTRE VOS DEBITEURS S'ILS FONT L'OBJET D'UNE PROCEDURE RELEVANT DE LA LOI DU 26 JUILLET 2005 SUR LA SAUVEGARDE DES ENTREPRISES,
- LES LITIGES OU DIFFERENDS RELATIFS A LA PROPRIETE INTELLECTUELLE,
- LES LITIGES OU DIFFERENDS RELATIFS A L'ACQUISITION, LA DETENTION ET LA CESSION DE PARTS SOCIALES OU DE VALEURS MOBILIERES,
- LES LITIGES OU DIFFERENDS DE NATURE FISCALE,
- LES LITIGES OU DIFFERENDS RELATIFS A UN VICE CACHE,

# Notice d'Information du Pack Famille de SFAM

- LES LITIGES OU DIFFERENDS AVEC L'ADMINISTRATION DES DOUANES OU SON EQUIVALENT DANS TOUT AUTRE PAYS, AINSI QUE LES LITIGES OU DIFFERENDS LIES A TOUTE CONTESTATION DOUANIERE AYANT FAIT L'OBJET D'UNE NOTIFICATION D'INFRACTION PAR PROCES-VERBAL,
- LE RECOUVREMENT DE VOS CREANCES,
- LES LITIGES OU DIFFERENDS VOUS OPPOSANT AU SOUSCRIPTEUR.

## QUE CE SOIT EN RECOURS OU EN DEFENSE, L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :

- LES FRAIS ENGAGES SANS SON ACCORD PREALABLE,
- LES AMENDES, LES CAUTIONS, LES CONSIGNATIONS PENALES, LES ASTREINTES, LES INTERETS ET PENALITES DE RETARD,
- TOUTE SOMME DE TOUTE NATURE A LAQUELLE VOUS POURRIEZ ETRE CONDAMNE A TITRE PRINCIPAL,
- LES FRAIS ET DEPENS EXPOSES PAR LA PARTIE ADVERSE ET QUE VOUS DEVEZ SUPPORTER PAR DECISION JUDICIAIRE,
- LES SOMMES AU PAIEMENT DESQUELLES VOUS POURRIEZ ETRE EVENTUELLEMENT CONDAMNE AU TITRE DES ARTICLES 700 DU CODE DE PROCEDURE CIVILE, 375 ET 475-1 DU CODE DE PROCEDURE PENALE, L761-1 DU CODE DE JUSTICE ADMINISTRATIVE, AINSI QUE DE LEURS EQUIVALENTS DEVANT LES JURIDICTIONS ETRANGERES,
- LES SOMMES DONT VOUS ETES LEGALEMENT REDEVABLE AU TITRE DE DROITS PROPORTIONNELS,
- LES HONORAIRES DE RESULTAT.

## 2.7.7 – L'APPLICATION DE LA GARANTIE

**Dans le temps :** La durée de la garantie : La garantie du Contrat prend effet dès l'adhésion au Contrat et est applicable pendant toute la durée de l'adhésion.

**La prescription :** Toutes les actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance (article L114-1 du Code des Assurances). 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, et en cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure. La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité (article L114-2 du Code des Assurances). Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont la demande en justice, l'acte d'exécution forcée et la reconnaissance du droit par le débiteur. Un nouveau délai de deux (2) ans court à compter de l'acte interruptif de prescription ; il peut être suspendu ou interrompu dans les mêmes conditions que le premier.

**Dans l'espace :** La garantie de Protection Juridique (article 4) s'exerce dans tous les pays de l'Union Européenne ainsi qu'en Principauté d'Andorre et Principauté de Monaco : L'Assureur s'appuiera le cas échéant sur des correspondants habilités par la législation locale. Dans les autres pays, l'intervention de l'Assureur se limite au remboursement sur justificatifs des frais et honoraires de procédure à hauteur du plafond de prise en charge spécifique pour les pays autres que l'Union Européenne, Principauté d'Andorre et Principauté de Monaco.

## 2.7.8 – LA PROTECTION DE VOS INTERETS

**Le droit de renonciation en cas de vente à distance à cette option est expliqué à l'article 2 de la présente notice d'information.**

**Le secret professionnel** (article L127-7 du Code des Assurances) : Les personnes qui ont à connaître des informations que Vous communiquez pour les besoins de votre cause, dans le cadre du Contrat, sont tenues au secret professionnel.

**L'obligation à désistement :** Toute personne, chargée d'une prestation juridique, qui a un intérêt direct ou indirect à son objet, doit se désister.

**Le conflit d'intérêts** (article L127-5 du Code des Assurances) : En cas de conflit d'intérêts entre Vous et l'Assureur ou de désaccord quant au règlement d'un Sinistre, l'Assureur Vous informe du droit mentionné à l'article L127-3 du Code des Assurances (à savoir le libre choix de l'avocat ou de toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour Vous défendre) et de la possibilité de recourir à la procédure mentionnée à l'article L127-4 du Code des Assurances (à savoir le désaccord ou l'arbitrage).

## 3 – TERRITORIALITE

Les garanties s'exercent pour tout événement garanti survenant en France.

## 4 – MODALITES D'ADHESION

L'offre Pack Famille (ci-après désignée « l'Offre ») peut être souscrite par l'Adhèrent auprès de SFAM à distance.

Dans le cadre de la vente à distance, l'Offre sera présentée à l'Adhèrent par email puis par téléphone, préalablement à son adhésion. L'Adhèrent reconnaît dans ce cadre avoir reçu et pris connaissance, préalablement à la conclusion du Contrat, de la présente notice d'information qui décrit le contenu de l'Offre ainsi que les modalités de mise en œuvre de celle-ci, la Fiche d'Information Précontractuelle et du Document d'Information sur le Produit d'Assurance.

La signature du Bulletin d'adhésion emporte validation de la Fiche d'Information Précontractuelle par l'Adhèrent. La non-renonciation dans les trente (30) jours vaut engagement ferme et définitif, sauf accord contraire entre les parties.

Au terme de la période de renonciation visée à l'article ci-dessous, SFAM adressera à l'Adhèrent par courrier ou par email une confirmation de sa souscription dans laquelle seront notamment rappelés le montant de sa cotisation et les garanties souscrites au titre de l'offre.

## 5 – RENONCIATION A L'ADHESION

L'Adhèrent a la faculté de renoncer à son adhésion dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de souscription de l'Offre, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Pour exercer cette faculté, l'Adhèrent doit notifier sa décision de renoncer au Contrat au moyen d'une déclaration explicite, au choix par téléphone au 04.27.43.33.33 ou par courrier à l'adresse suivante SFAM – 1 Rue Camille Claudel - 26100 ROMANS/ISERE. L'Adhèrent peut utiliser le modèle de formulaire de renonciation figurant en fin de la présente notice d'information mais ce n'est pas obligatoire.

L'exercice du droit de renonciation emporte résolution de plein droit du Contrat.

Le Client sera remboursé par SFAM de tous les paiements reçus le cas échéant de sa part, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où SFAM est informée de sa décision de renonciation au Contrat. Les remboursements seront réalisés en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si les parties conviennent expressément d'un moyen différent.

## 6 – EXCLUSIONS DE GARANTIE

### Exclusions communes

- Les Appareils achetés neufs plus de 36 mois avant la souscription de l'Offre ou achetés d'occasion plus de 12 mois avant la souscription de l'offre ;
- Les rayures, écaillures, égratignures et, plus généralement, tous dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil garanti et ne nuisant pas à son bon fonctionnement ;
- Les frais d'entretien, de maintenance, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point de l'Appareil garanti ;
- Toute Panne relevant de la garantie du constructeur de l'Appareil garanti ;
- Tout dommage à l'Appareil garanti dont le numéro de série ou numéro IMEI est invisible ou altéré ;
- Les dommages se limitant aux batteries d'alimentation, aux câbles d'alimentation et/ou câbles de liaison, antennes ou tout accessoire externe à l'Appareil garanti (sauf si l'Adhèrent a souscrit à l'option « accessoires ») ;
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de données, fichiers ou logiciels utilisés ou contenus par l'Appareil garanti, pendant ou suite à un sinistre ;
- Les préjudices indirects, financiers ou non, subis par l'assuré pendant ou suite à un Sinistre ;
- Les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur ;
- les dommages résultant de la foudre, la tempête; le gel, le vandalisme, l'incendie, le calcaire, la surcharge électronique, inondation ;
- Les dommages résultant d'une utilisation industrielle, collective ou commerciale ;
- Pannes d'antenne, erreurs de branchement ou de mise en service ;
- Défaut de colorimétrie ou défaut de pixels si celui-ci n'affecte pas plus de 3 pixels collés ou 5 pixels répartis sur la surface de l'écran ;
- Les frais de devis, suivis ou non de réparation, ainsi que les frais de réparation engagés directement par l'assuré sans l'accord préalable de la SFAM ;
- Les dommages survenant au cours d'installation ou de montage de l'Appareil garanti ou lorsque celui-ci est confié à un réparateur non agréé par la SFAM ;
- Tout Sinistre résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ;
- Tout Sinistre à l'Appareil garanti résultant d'un événement naturel sauf si celui-ci est déclaré Catastrophe naturelle (loi 82.6du 13 juillet 1982), d'une guerre civile ou étrangère, émeute ou mouvement populaire ;
- Tout Sinistre à l'Appareil garanti résultant d'un embargo, d'une confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique.
- Les frais de mise en service ou de déplacement engagés par l'assuré pour le dépôt, l'expédition ou la récupération de l'Appareil assuré, et consécutifs à un sinistre, sans l'accord préalable de la SFAM.
- Les appareils acquis depuis plus de 5 ans.

### Exclusion spécifique à la famille : TELEPHONIE

Les sinistres consécutifs à :

- Tout dommage, perte ou vol qui surviendrait alors que la carte SIM de l'assuré (celle déclarée comme utilisée avec l'Appareil garanti lors des 15 jours précédant le sinistre) est absente de l'Appareil garanti.

### Exclusions spécifiques à l'option « Extension de garantie » :

- Les Pannes résultant d'emploi ou d'installation non conforme aux prescriptions du constructeur ;
- Les Pannes résultant d'accident d'ordre électrique dont l'origine est extérieure à l'Appareil assuré ;
- Le remplacement des pièces consommables ou définies comme telles dans le livret d'entretien du constructeur ;
- Les Pannes d'antenne, les erreurs de branchement ou de mise en service ;
- Les dommages Pannes résultant d'une utilisation industrielle ou commerciale ;
- Les dommages Pannes résultant d'incendie, de la foudre, de tempête ou vandalisme.

## 7 – DATE D'EFFET ET DUREE DE L'ADHESION

Sous réserve de l'exercice de la faculté de renonciation visé à l'article 5 des présentes, le Contrat prend effet le jour de la souscription par l'Adhèrent dont la date est mentionnée sur le courriel de confirmation d'adhésion adressée par SFAM à l'Adhèrent.

Pour les options complémentaires (« accessoires », « extension de garantie » et « augmentation de plafond de 1000 € ») qui viendraient s'ajouter aux garanties de base, leur prise d'effet est simultanée à la garantie initiale dans le cas où elles sont souscrites simultanément à cette dernière. A défaut, les options complémentaires prennent effet le jour de la souscription par l'Adhèrent.

Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée. Le Contrat ainsi que les options complémentaires peuvent être résiliés à tout moment par l'Adhèrent par simple appel téléphonique au 04.27.43.33.33 (service gratuit + prix d'un appel) ou par courrier à l'adresse suivante SFAM – 1 Rue Camille Claudel - 26100 ROMANS/ISERE

Le Contrat peut être résilié dans les conditions prévues à l'article 12 des présentes Conditions générales.

## 8 – OBLIGATIONS DE L'ADHERENT

### 8.1. PENDANT LA DUREE DE L'ADHESION

**Devoir de prudence :** L'adhèrent ou la personne qui a la garde de l'appareil garanti a l'obligation de prendre toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour protéger l'appareil garanti et d'utiliser ce matériel conformément à la notice d'utilisation du constructeur.

**Obligation de déclaration :** L'Adhèrent doit répondre exactement aux questions posées par l'assureur par l'intermédiaire de SFAM, sur le bulletin d'adhésion, sous peine des sanctions mentionnées à l'article 15-8. En cours de contrat, l'Adhèrent doit déclarer toute modification des informations figurant sur la demande d'adhésion (changement de nom, d'adresse de l'adhèrent, changement des références du compte bancaire de l'Adhèrent) auprès de SFAM – 1 Rue Camille Claudel- 26100 ROMANS/ISERE - dans un délai de 15 jours à compter du moment où il en a connaissance.

Lorsque la modification constitue une aggravation du risque, l'Assureur, par l'intermédiaire de SFAM a la faculté de résilier le contrat individuel moyennant préavis de 10 jours après notification ou de demander une nouvelle prime. Si l'Assuré ne donne pas suite à la proposition de l'Assureur ou s'il refuse dans un délai de 30 jours à compter de la proposition, l'Assureur peut résilier à condition d'avoir informé l'Assuré dans la lettre de proposition.

### 8.2 – EN CAS DE SINISTRE

Sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Adhèrent doit, dès qu'il constate le Sinistre, déclarer celui-ci par téléphone au 04.27.43.33.33 (prix d'un appel fixe national), au plus tard :

- dans un délai de trois (3) jours ouvrés en cas de Vol ou de Perte de l'Appareil garanti
- dans un délai de cinq (5) jours ouvrés pour tous les autres cas.

A défaut de respecter ces délais, l'Adhèrent ne pourra pas bénéficier de la garantie, à condition que l'Assureur prouve que le non-respect de ces délais lui a causé un préjudice.

En cas de Vol ou de Perte, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Adhèrent doit faire procéder auprès de son opérateur téléphonique, dans un délai maximum de 24 heures suivant le Sinistre, à la suspension de la carte SIM de l'Appareil garanti.

# Notice d'Information du Pack Famille de SFAM

**En cas de Panne ou de Casse (Dommage matériel), l'Adhèrent doit s'abstenir de procéder lui-même, ou de faire procéder, à toute réparation, sous peine de non garantie.**

**Sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Adhèrent doit ensuite compléter son dossier, sous vingt (20) jours ouvrés. Au terme de ce délai, si l'Adhèrent n'a toujours pas fourni l'ensemble des pièces demandées, le Sinistre sera alors classé.**

## 8.2.1 – DANS TOUS LES CAS

**Faire parvenir à SFAM :**

- Une déclaration sur l'honneur indiquant : la date, la nature, les circonstances et les causes du sinistre, le numéro d'Adhèrent et le numéro de série de l'Appareil garanti ;
- La facture d'achat de l'Appareil garanti.

## 8.2.2 – EN CAS DE CASSE OU D'OXYDATION

**Faire également parvenir à SFAM selon les instructions de celle-ci :**

- soit l'Appareil sinistré par transporteur sélectionné par SFAM, et selon les instructions de SFAM
- soit le devis de réparation de l'Appareil sinistré

Une fois le dossier complété, SFAM procédera à l'ordre de réparation.

Dans la mesure où la réparation ne peut être effectuée, SFAM procédera alors à un échange de l'Appareil sinistré ou au versement d'une indemnité d'assurance correspondant à la valeur de remplacement de l'Appareil garanti au moment du Sinistre .

## 8.2.3 – EN CAS DE VOL OU DE PERTE

**Faire également parvenir à SFAM :**

*Pour les produits de la Famille Téléphonie :*

- la copie de la lettre de confirmation de mise en opposition de la carte SIM et du numéro IMEI de l'Appareil auprès de l'opérateur.

**En cas de vol :**

- La copie du récépissé de dépôt de plainte (effectué en français dans les 2 jours ouvrés suivant le sinistre).

**En cas de vol caractérisé :**

- le témoignage de l'agression, la copie de la facture de réparation du véhicule ou du local.

Une fois le dossier complété, SFAM procédera à un échange de l'Appareil sinistré ou au versement d'une indemnité à l'Adhèrent correspondant à la valeur de remplacement de l'Appareil garanti au moment du Sinistre.

## 9 – MISE EN ŒUVRE ET LIMITES DE GARANTIE

Lorsque le dossier est complet et après réception, le cas échéant, du rapport d'expertise ou d'enquête demandé par SFAM afin de vérifier l'origine ou la nature du sinistre, celle-ci précisera à l'Adhèrent les conditions de mises en œuvre et l'étendue de la garantie.

Si le délai de traitement excède 5 jours ouvrés à compter de la réception du dossier et du rapport d'expertise ou d'enquête, l'Adhèrent pourra demander le versement d'une indemnité de retard à raison de 50€ par jour ouvré dépassé, plafonnée à 200€.

En fonction de la nature du Sinistre, SFAM procédera à l'ordre de réparation de l'Appareil garanti en fournissant à l'Adhèrent un Appareil de remplacement.

SFAM versera également, le cas échéant, une indemnité à l'Adhèrent au titre des communications frauduleuses correspondant au montant des appels passés au dessus du forfait, dans les limites et plafond de garantie visés ci-dessous.

SFAM indiquera les modalités de récupération de l'Appareil de remplacement ou de l'Appareil garanti réparé (les éventuels frais de transport seront pris en charge par SFAM).

**Il est précisé que l'Appareil garanti qui a fait l'objet d'un remplacement par SFAM devient propriété de celle-ci.**

**La prise en charge de l'Assureur est limitée à trois sinistres par Période annuelle d'adhésion (dont un seul du fait de la Perte de l'Appareil garanti).**

**Les limites contractuelles précitées sont appliquées dans la limite du plafond global de garantie de 3000 euros par Période annuelle d'adhésion.**

## 10 – FRANCHISE

### 10.1 – APPLICATION D'UNE FRANCHISE

Une franchise sera appliquée lorsque le remplacement de l'Appareil interviendra du fait de la Perte de l'Appareil garanti

### 10.2 – MONTANT DE LA FRANCHISE APPLIQUEE

Il n'y aura pas de franchise appliquée pour tout remplacement d'un Appareil dont la valeur d'achat (ou prix de vente maximum conseillé) **est inférieure à 350 euros TTC.**

La franchise appliquée sera d'un montant de **29 euros TTC** pour tout remplacement d'un Appareil dont la valeur d'achat (ou prix de vente maximum conseillé) **est comprise entre 350 et 500 euros TTC.**

La franchise appliquée sera d'un montant de **79 euros TTC** pour tout remplacement d'un Appareil dont la valeur d'achat (ou prix de vente maximum conseillé) **est supérieure à 500 euros TTC.**

## 11 – MONTANT ET REGLEMENT DES COTISATIONS

Les cotisations s'entendent en euros, toutes taxes comprises et hors promotion. La cotisation est annuelle mais elle peut être réglée mensuellement si l'Adhèrent a opté pour un paiement par prélèvement.

La cotisation annuelle de l'assurance « Pack Famille » est de 269.89 euros par an la première année puis 323.88 euros par an les années suivantes

La cotisation annuelle pour l'option « accessoires » est de 24 euros par an.

La cotisation annuelle pour l'option « extension de garantie » est de 24 euros par an.

La cotisation annuelle pour l'option « augmentation de plafond de garantie 1000€ » est de 120 euros par an.

La cotisation annuelle pour l'option « protection juridique internet » est de 36 euros par an.

SFAM se réserve la possibilité de revoir le montant des cotisations en informant l'Adhèrent au minimum 90 jours avant la prise d'effet des nouvelles conditions tarifaires. A ce titre, l'Adhèrent aura la possibilité de refuser cette révision (le montant de la cotisation appliqué à l'Adhèrent restera alors celui en vigueur au jour de sa souscription de l'Offre mais l'Assureur aura la possibilité de résilier l'adhésion par l'intermédiaire de SFAM) ou de résilier dans le délai de trente (30) jours à compter de la notification du changement tarifaire.

La cotisation est réglée, annuellement ou mensuellement, si l'Adhèrent a opté pour le prélèvement bancaire selon l'option choisie par l'Adhèrent au moment de la souscription, conformément à son autorisation de prélèvement.

Le paiement des échéances interviendra entre le 5 et le 10 de chaque mois sur le compte bancaire désigné à cet effet par l'Adhèrent si celui-ci a opté pour un paiement mensuel.

## 12 – RESILIATION DE L'ADHESION

**Il peut être mis fin à l'adhésion :**

### 12.1 Par l'Assureur par l'intermédiaire de SFAM :

en cas de non-paiement de la cotisation, Conformément à l'article L.113-3 du Code des assurances, en cas de non-paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation, dans les dix jours de son échéance, et indépendamment du droit pour SFAM de poursuivre l'exécution du contrat en justice, la garantie sera automatiquement suspendue 30 jours après mise en demeure de s'exécuter adressée à l'Adhèrent par SFAM, si la cotisation n'a pas été réglée dans l'intervalle. Au cas où la cotisation annuelle a été fractionnée, la suspension de la garantie, intervenue en cas de non-paiement d'une des fractions de cotisation, produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée. La cotisation ou fraction de cotisation est portable dans tous les cas, après la mise en demeure de l'Adhèrent. Dix (10) jours après l'expiration du délai de trente (30) jours de suspension de garantie susvisée, SFAM a le droit de résilier le contrat de plein droit ; auquel cas, elle en informe l'Adhèrent. Le contrat non résilié reprend pour l'avenir ses effets, à midi le lendemain du jour où ont été payés à SFAM, la cotisation arriérée ou les fractions de cotisation ayant fait l'objet de la mise en demeure et celles venues à échéance pendant la période de suspension ainsi que, éventuellement, les frais de poursuites et de recouvrement.

- en cas de résiliation du contrat d'assurance n°7.399.962 entre SFAM et MMA (en cas de résiliation du contrat d'assurance cadre n°15/SFAM26PJ pour la protection juridique internet souscrit entre SFAM et la compagnie d'assurances CFPD Assurances, seule l'adhésion à l'option protection juridique internet sera résiliée)
- A l'échéance anniversaire moyennant un préavis de deux mois, sous réserve que l'Assuré soit une personne physique et que l'adhésion ait un an d'existence (article L.113-12-1 du Code des assurances)
- en cas d'aggravation du risque si l'Assuré refuse l'augmentation de prime correspondante; l'Assureur doit respecter alors un préavis de 10 jours, il est tenu, par l'intermédiaire de SFAM, de rembourser la portion de prime afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru (article L.113-4 du Code des assurances)
- en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription et en cours de contrat (article L.113-9 du Code des assurances)
- Après sinistre (article R.113-10 du Code des assurances)

**La résiliation prend effet un mois après l'envoi par SFAM du courrier notifiant à l'Adhèrent la résiliation du Contrat.**

### 12.2 Par l'Adhèrent :

- à tout moment sur simple demande formulée :
- par courrier adressé à SFAM - 1 Rue Camille Claudel – 26100 Romans sur Isère
- ou par téléphone au 04.27.43.33.33 (prix d'un appel fixe national)

Dès réception de la demande de résiliation, SFAM confirmera par email à l'Adhèrent un avis de résiliation l'informant de la date de prise d'effet de la résiliation. Dans le cas d'un règlement annuel des cotisations, SFAM remboursera la fraction de prime correspondant au risque qui n'a pas couru à l'Adhèrent dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de résiliation.

### 12.3. Par l'administrateur ou le liquidateur :

En cas de Redressement ou Liquidation judiciaire de l'Adhèrent (article L631-14 et L641-11-1 du Code de commerce) :

- lorsque l'administrateur ou le liquidateur renonce à la poursuite du contrat. Cette renonciation n'entraîne pas la résiliation de plein droit du contrat mais confère à la SFAM le droit de la faire prononcer en justice
- lorsque la SFAM a mis en demeure l'administrateur ou le liquidateur, par lettre recommandée avec avis de réception, d'exercer son droit d'option :
  - si l'administrateur ou le liquidateur ne prend pas position dans le mois suivant l'envoi de la lettre recommandée, le contrat est résilié de plein droit, sans préavis.
  - Si l'administrateur ou le liquidateur opte pour la résiliation du contrat, la résiliation prend effet le jour de la réception, par la SFAM, de la notification de l'administrateur

### 12.4. Par les héritiers, acquéreurs ou par la SFAM :

**En cas de transfert de propriété des biens assurés suite à décès, vente ou donat.**

**La résiliation prend effet dès que l'héritier ou l'acquéreur le notifie.**

**Si la SFAM prend l'initiative de la résiliation, la résiliation prend 1 mois après l'envoi de notre lettre recommandée.**

### 12.5. de plein droit

- en cas de retrait de l'agrément de l'Assureur

## 13 – DISPOSITIONS DIVERSES

### 13 – 1. CORRESPONDANCES

Toute demande de renseignements, informations complémentaires, déclaration de Sinistre doit être exclusivement adressée à SFAM – 1 Rue Camille Claudel- 26100 ROMANS SUR ISERE. Tél. : 04.27.43.33.33 (prix d'un appel fixe national). Accueil téléphonique ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h (hors jours fériés et/ou légalement chômés).

### 13 – 2. RECLAMATION

**Mécontentement :** Incompréhension définitive de l'Assuré, ou désaccord, sur la réponse ou la solution apportée, avec manifestation d'un sentiment d'injustice subie, exprimée dans le cadre d'une Réclamation. L'injure ou l'insulte n'est pas considérée contractuellement comme l'expression d'un mécontentement.

**En cas de difficultés dans l'application des dispositions le contrat n° 7 399 962 souscrit auprès de MMA, l'Assuré contacte par courrier le Service RECLAMATION de SFAM – 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE ou par mail (solution@sfam.eu). Il recevra un accusé de réception. L'Assuré sera tenu informé de l'avancement de l'examen de sa situation, et recevra, une réponse à sa réclamation.**

**Si son Mécontentement persiste, ou si ce premier échange ne lui donne pas satisfaction, il peut solliciter directement le service RECLAMATION – MMA – COVEA AFFINITY, 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 Le Mans cedex 9 Le Service RECLAMATION – MMA – COVEA AFFINITY, après avoir réexaminé tous les éléments de sa demande, lui fera part de son analyse. La durée cumulée du délai de traitement de sa Réclamation en proximité et par le Service Réclamations Client, si l'Assuré exerce ce recours, n'excèdera pas, sauf circonstances particulières, celle fixée et révisée périodiquement par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (exemple : deux mois au 1er mai 2017).**

**Si l'Assuré n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service réclamations client, il a la possibilité de solliciter l'avis du Médiateur : Médiateur AFA - La Médiation de l'Assurance TSA 50 110 - 75 441 Paris cedex 09. En cas d'échec de cette démarche, l'Assuré conserve naturellement l'intégralité de ses droits d'agir en justice**

**Au titre de l'option protection juridique Internet,** l'Adhèrent a également la possibilité d'adresser sa réclamation auprès du *Service Relation Client* de l'Assureur : par courrier à CFPD Assurances - Service Relation Client – 62 Rue de Bonnel - 69003 LYON, ou par mail à [relationclient@cfpd.fr](mailto:relationclient@cfpd.fr). A compter de la réception de la réclamation, l'Assureur s'engage à en accuser réception sous dix (10) jours ouvrables, et, en tout état de cause, à la traiter dans un délai maximum de deux (2) mois.

**Au titre de l'option protection juridique Internet : le désaccord ou l'arbitrage** (article L127-4 du Code des Assurances) : En cas de désaccord entre l'Adhèrent et l'Assureur au sujet de mesures à prendre pour régler un Litige ou Différend, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande

# Notice d'Information du Pack Famille de SFAM

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 ; toutefois, le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en la forme des référés, peut en décider autrement lorsque l'Adhèrent a mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives. Si l'Adhèrent a engagé à ses frais une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle qui lui avait été proposée par l'Assureur ou par la tierce personne mentionnée à l'alinéa précédent, l'Assureur indemnise l'Adhèrent des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite des montants contractuels garantis.

## 13 – 3. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DU CONTRAT N°7.399.962

### 13-1 Transmision des données personnelles de l'Assuré

Les données personnelles de l'Assuré sont traitées par l'Assureur et par le Groupe Covéa, auquel il appartient, responsable de traitement et par SFAM en tant que sous-traitant.

L'Assuré trouvera les coordonnées de son Assureur sur les documents contractuels et précontractuels qui lui ont été remis ou mis à sa disposition. Le Groupe Covéa est représenté par Covéa, Société de Groupe d'Assurance Mutuelle régie par le Code des assurances, RCS Paris 450 527 916, dont le siège social se situe 86-90 rue St Lazare 75009 Paris. Pour obtenir des informations sur le Groupe Covéa, l'Assuré peut consulter le site <https://www.covea.eu>. Les données personnelles de l'Assuré peuvent être transmises aux personnels des responsables de traitement, à ses partenaires et sous-traitants contractuellement liés, réassureurs, organismes professionnels, organismes d'assurance ou organismes sociaux des personnes impliquées, intermédiaires d'assurance ainsi qu'aux personnes intéressées au contrat. Ces destinataires peuvent être situés en dehors de l'Union européenne sur la base d'une décision d'adéquation ou de conditions contractuelles négociées. Ces dispositifs sont disponibles auprès du Délégué à la Protection des Données. Pour toute information complémentaire, l'assuré peut contacter le Délégué à la Protection des Données : [protectiondesdonnees@covea.fr](mailto:protectiondesdonnees@covea.fr) ou par courrier : Covéa – Délégué à la Protection des Données - 86-90 rue St Lazare 75009 Paris.

### 13-3-2 Finalités de traitement des données personnelles de l'Assuré

2-1. Les données personnelles de l'Assuré sont traitées par l'Assureur, et le groupe Covéa et SFAM afin de :

- conclure, gérer et exécuter les garanties du contrat d'assurance ;
- réaliser des opérations de prospection commerciale ;
- permettre l'exercice des recours et la gestion des réclamations ;
- conduire des actions de recherche et de développement dans le cadre des finalités précitées ;
- mener des actions de prévention ;
- élaborer des statistiques et études actuarielles ;
- lutter contre la fraude à l'assurance ;
- mener des actions de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;
- exécuter ses obligations légales, réglementaires et administratives en vigueur

L'Assureur et SFAM peuvent avoir recours à une prise de décision automatisée en vue de la souscription ou de la gestion du contrat de l'Assuré pour l'évaluation du risque. L'Assuré peut, dans ce cas, demander quels ont été les critères déterminants de la décision auprès de son Délégué à la protection des données.

2-2. Ces traitements ont pour bases légales : l'intérêt légitime des responsables de traitement pour les finalités de prospection commerciale, de lutte contre la fraude à l'assurance, de recherche développement, d'élaboration de statistiques et d'études actuarielles ainsi que d'actions de prévention ; et votre contrat pour les autres finalités citées. Lorsque la base légale est le contrat, le refus de fournir vos données entraîne l'impossibilité de conclure celui-ci.

2-3. Dans le cadre de la lutte contre la fraude à l'assurance, l'Assureur et SFAM peuvent, en cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, inscrire l'Assuré sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, afin de maîtriser ses coûts et protéger sa solvabilité. Avant toute inscription, une information individuelle préalable sera notifiée à l'Assuré.

### 13-3-3 Durée de conservation des données personnelles de l'Assuré

Les données personnelles traitées dans le cadre de la conclusion et la gestion du contrat de l'Assuré sont conservées conformément aux délais légaux de prescription, fixés selon la nature du contrat. Dans le cadre de la prospection commerciale, les données personnelles sont conservées 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec la personne concernée resté sans effet. En cas d'inscription sur une liste de lutte contre la fraude, les données personnelles de l'Assuré sont conservées 5 ans.

### 13-3-4 Droits de l'Assuré

L'Assuré dispose tout d'abord d'un droit d'opposition, qui lui permet de s'opposer à l'usage de ses données à des fins de prospection commerciale, à tout moment, sans frais. Il dispose également :

- d'un droit d'accès, qui lui permet d'obtenir ;
  - la confirmation que des données vous concernant sont (ou ne sont pas) traitées ;
  - la communication d'une copie de l'ensemble des données personnelles détenues par le responsable de traitement vous concernant ;
- Ce droit concerne l'ensemble des données qui font l'objet (ou non) d'un traitement de la part de l'assureur et de SFAM.

- d'un droit de demander la portabilité de certaines données. Plus restreint que le droit d'accès, il s'applique aux données personnelles fournies par l'assuré (de manière active, ou qui ont été observées dans le cadre de votre utilisation d'un service ou dispositif) dans le cadre de la conclusion et la gestion de son contrat.

- d'un droit d'opposition : il permet à l'Assuré de ne plus faire l'objet de prospection commerciale de la part de son Assureur, de SFAM ou de ses partenaires.

- d'un droit de rectification : il permet à l'Assuré de faire rectifier une information le concernant lorsque celle-ci est obsolète ou erronée. Il lui permet également de faire compléter des informations incomplètes le concernant.

- d'un droit d'effacement : il permet à l'Assuré d'obtenir l'effacement de ses données personnelles sous réserve des durées légales de conservation. Il peut notamment trouver à s'appliquer dans le cas où ses données ne seraient plus nécessaires au traitement.

- d'un droit de limitation, qui lui permet de limiter le traitement de ses données (ne faisant alors plus l'objet d'un traitement actif) ;

- en cas d'usage illicite de vos données ;
- si vous contestez l'exactitude de vos celles-ci ;

- s'il vous est nécessaire de disposer des données pour constater, exercer ou défendre vos droits.

L'Assuré peut exercer ses droits par courrier à l'adresse Covéa – Délégué à la Protection des Données - 86-90 rue St Lazare 75009 Paris ou par email à l'adresse [protectiondesdonnees@covea.fr](mailto:protectiondesdonnees@covea.fr) ou à SFAM Service Réclamation – 1 Rue Camille Claudel – 26100 Romans sur Isère ou par email : [solution@sfam.eu](mailto:solution@sfam.eu). A l'appui de sa demande d'exercice des droits, il lui sera demandé de justifier de son identité.

L'Assuré peut s'inscrire gratuitement sur le registre d'opposition au démarchage téléphonique sur [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Dans ce cas, il ne sera pas démarché par téléphone et l'Assureur ne sera susceptible de le contacter que dans le strict cadre de la gestion et de l'exécution de son contrat.

Il peut définir des directives générales auprès d'un tiers de confiance ou particulières auprès du responsable de traitement concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données personnelles après son décès. Ces directives sont modifiables ou révocables à tout moment.

En cas de désaccord sur la collecte ou l'usage de ses données personnelles, l'assuré a la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

## 13 – 4. SUBROGATION

Conformément aux dispositions de l'Article L121-12 du Code des assurances, l'Assureur qui a exécuté la prestation est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de SFAM et de l'Assuré contre les tiers. Si du fait de l'assuré, l'Assureur ne peut plus exercer la subrogation, l'Assureur peut être déchargé, en tout ou partie, de ses engagements envers l'Assuré ; l'Assureur n'est plus tenu à garantie

## 13 – 5. DROIT ET LANGUE APPLICABLES

Toute adhésion au Pack famille ainsi que les relations précontractuelles sont régies par le droit français. La réglementation ainsi que la langue française s'appliquent.

## 13 – 6. PLURALITE D'ASSURANCE

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

## 13 – 7. PRESCRIPTION

En vertu de l'article L114-1 du Code des Assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance, et en cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Selon l'article L114-2 du Code des Assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception dressée par l'Assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont la demande en justice, l'acte d'exécution forcée et la reconnaissance du droit par le débiteur. Un nouveau délai de deux (2) ans court à compter de l'acte interruptif de prescription ; il peut être suspendu ou interrompu dans les mêmes conditions que le premier.

## 13-8 CONSEQUENCES DES OMISSIONS OU DECLARATIONS NON CONFORMES :

**Toute omission ou inexactitude non intentionnelle dans les déclarations du risque entraîne une réduction de l'indemnité de Sinistre (article L.113-8 du Code des assurances).**

**Si l'Assuré ne respecte pas ses obligations, il encourt :**

**La déchéance de garantie: l'Assuré perd le bénéfice de la garantie si l'Assuré fait, en connaissance de cause, de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un Sinistre.**

**L'indemnité proportionnelle : dans tous les autres cas, excepté les cas fortuits, de force majeure, l'Assureur peut réclamer une indemnité proportionnelle au préjudice que ce manquement lui aura fait subir.**

**En cas de réticence ou fausse déclaration intentionnelle : la nullité du contrat peut être prononcée quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'Assureur alors même que le risque omis ou dénaturé par l'Assuré a été sans influence sur le Sinistre (Article L 113-8 du Code des assurances).**

**L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'Assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance.**

**Si elle est constatée avant tout Sinistre, l'Assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'Assuré, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'Assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.**

**Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés (Article L 113-9 du Code des assurances).**

## 13-9. CONVENTION DE PREUVE

**Dans ses rapports avec l'Assureur, le souscripteur l'Adhèrent reconnaît la validité et la force probante des courriers électroniques échangés entre eux ainsi que la reproduction des différents éléments (journaux déconnexion ou « fichiers logs ») et informations émanant du système d'information sauvegardés et conservés par l'Assureur sur des supports informatiques et dans des conditions en garantissant l'intégralité et l'inaltérabilité. Le souscripteur l'Adhèrent et l'Assureur s'engagent par les présentes à accepter qu'en cas de litige, ces éléments et informations ainsi que les signatures électroniques et les certificats émis par des autorités de certification référencées par l'Assureur utilisés, quelle que soit l'opération et/ou le contrat en cause, et conservés jusqu'au terme du délai légal de prescription sont admissibles devant les tribunaux et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des engagements qu'ils expriment, et plus particulièrement l'identification du souscripteur l'Adhèrent ainsi que la preuve de son consentement aux opérations effectuées (souscription, modification, virement, prélèvement...). En cas de désaccord entre l'Assureur et le souscripteur l'Adhèrent sur ces données, les juridictions compétentes pourront être saisies pour apprécier la portée de l'éventuelle preuve contraire.**

## 13 – 10. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT

Les contrôles que SFAM est légalement tenue d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers peuvent amener à tout moment SFAM à demander à l'Adhèrent des explications ou des justificatifs y compris sur l'acquisition des biens assurés ou sur les sommes versées au Contrat.

## 13-11 – COURRIERS ELECTRONIQUES

*L'Adhèrent/assuré est seul garant de l'actualité et de la véracité de son adresse électronique fournie et, le cas échéant, de sa mise à jour ultérieurement. En conséquence, il s'engage à vérifier et à mettre à jour régulièrement son adresse électronique auprès de SFAM.*

## 13 – 12 CONTROLE DE L'ASSUREUR

*L'autorité chargée du contrôle de l'assureur est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS Cedex 09.*

## FORMULAIRE DE RENONCIATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez renoncer au contrat.)

**A l'attention de : SFAM – 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE**

Je vous notifie par la présente ma renonciation au contrat portant sur l'assurance ci-dessous :

Formule PACK FAMILLE Référence n°: \_\_\_\_\_

Souscite le : \_\_\_\_\_

Nom et Prénom de l'Adhérent: \_\_\_\_\_

Adresse de l'Adhérent: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Signature de l'Adhérent (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

\_\_\_\_\_

Date :