

# NOTICE D'INFORMATION DE L'OFFRE D'ASSURANCE SOLIDAIRE DE SFAM

## Notice d'information valant conditions générales et valable à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2018.

L'Offre d'assurance Solidaire de SFAM relève du contrat collectif à adhésions individuelles facultatives N°0090114 souscrit par :

- SAS SFAM, société de courtage en assurance au capital de 12 000 000 € – 1 Rue Camille Claudel – 26100 Romans sur Isère, RCS Romans sur Isère 424 736 213, N° ORIAS 10 053 831
- auprès d'AXERIA IARD Compagnie d'assurance dommages, RCS Lyon B 352 893 200, Société Anonyme au capital de 38 000 000 € dont le siège social se situe 27 rue Maurice Flandin CS55713 69444 Lyon Cedex 03.

Ces entreprises sont régies par le Code des assurances.

Conformément aux dispositions des articles L. 512-6 et L. 512-7 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.**

SFAM est inscrite sous le numéro 10 053831 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 75331 Paris cedex 09.

**SFAM a développé une offre aux personnes à revenus modestes afin de leur permettre d'accéder à un contrat d'assurance affinitaire. Cette Offre est proposée à la seule initiative de SFAM ; elle ne fait pas l'objet d'un agrément ou label ni d'une intervention des pouvoirs publics dans la détermination de tarifs sociaux. Les conditions d'éligibilité à l'Offre sont visées à l'article 5 ci-dessous.**

Cette notice d'information (ci-après désignée « Conditions Générales ») s'applique aux souscriptions de l'Offre d'Assurance Solidaire (ci-après désignée « l'Offre »). Elle définit les droits et obligations de SFAM et de l'Adhèrent dans ce cadre.

Toute adhésion à l'Offre d'Assurance Solidaire suppose la prise de connaissance préalable des Conditions Générales ainsi que l'acceptation par l'Adhèrent de l'intégralité de leur contenu.

L'Adhèrent 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.

SFAM recommande à l'Adhèrent de conserver les présentes Conditions Générales, et pour pouvoir s'y reporter à tout moment pendant l'exécution du Contrat.

## 1 – DEFINITIONS

**Accident (accidentelle) :** Tout événement soudain, imprévu, irrésistible et extérieur à l'Assuré et à l'Appareil garanti, subi involontairement par l'Assuré et par l'Appareil assuré, et constituant la cause du sinistre.

**Accessoires :** Tous les accessoires d'origine constructeur (Housses, chargeurs voitures et de voyage, kits main libre et piéton, oreillettes, cartes mémoires, batterie) compatibles avec l'Appareil garanti, achetés neufs pour l'usage personnel de l'Assuré.

**Adhèrent :** Personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, désignée sur le bulletin d'adhésion.

**Assuré :** L'Adhèrent, propriétaire de l'Appareil garanti, ou l'un des membres du Foyer utilisant celui-ci.

**Appareil de remplacement :** Appareil de modèle identique à l'Appareil assuré ou Appareil équivalent à fonctionnalités identiques 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 couleur, 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 pas dépasser la valeur de l'Appareil garanti.

**Appareil garanti / assuré :** Le téléphone mobile dont les références figurent sur le bulletin d'adhésion rempli et signé par l'Adhèrent, acheté neuf en France Métropolitaine dans les 36 mois précédents la souscription à l'Offre et utilisé avec une carte SIM.

Ou, l'Appareil remplacé à l'initiative de l'Adhèrent et déclaré à SFAM selon l'article 8 des Conditions Générales.

Ou, l'Appareil remplacé dans le cadre des garanties du Contrat ou de la garantie constructeur.

**Carte SIM :** Carte délivrée par l'opérateur de téléphonie et donnant accès à ses services, rattachée au numéro d'appel de l'Appareil garanti figurant sur le bulletin d'adhésion.

**Casse ou Dommage matériel :** Toute détérioration ou toute destruction (totale ou partielle) extérieurement visible nuisant à la bonne fonction de l'Appareil garanti, et résultant d'un accident, **sous réserve des exclusions visées à l'article 8 des présentes.**

**Contrat :** le contrat est composé des présentes Conditions Générales et du bulletin d'adhésion signé par l'Adhèrent.

**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'Adhèrent) utilisant l'Appareil garanti avec le consentement de l'Adhèrent.

**Garde :** L'Appareil assuré est sous la garde de celui qui en a l'usage, la direction et le contrôle.

**Négligence :** Le fait d'exercer un degré de diligence inférieur à celui qui était attendu d'une personne normalement prudente et raisonnable dans le but de prévenir tout sinistre dont la survenance était prévisible dans pareille situation

**Oxydation :** Toute exposition à l'humidité ou à un liquide nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti.

**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 (défaut de conception ou de montage).

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

**Perte :** disparition totale ou définitive de l'Appareil assuré, résultant d'un événement imprévisible dont on ignore la cause

**Sinistre :** Evènement susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties du Contrat.

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

**Vol caractérisé :** Soustraction frauduleuse de l'Appareil assuré commis par un tiers avec circonstances aggravantes soit avec agression, effraction, et ou violence constatée par un récépissé de dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

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

## 2 – OBJET DES GARANTIES

Dans le cadre d'un sinistre garanti, SFAM procédera à la réparation (si possible), au remplacement ou à l'indemnisation de l'Appareil garanti et de sa carte SIM dans les cas et plafonds définis ci-dessous (uniquement si l'Appareil garanti est sous la Garde de l'Adhèrent ou de l'Assuré au moment du sinistre), **sous réserve des exclusions de garantie visées à l'article 9 des présentes.**

### 2.1 – OBJET DES GARANTIES DE L'OFFRE D'ASSURANCE SOLIDAIRE

Sont couverts par les garanties de l'Offre d'Assurance Solidaire :

- Le Vol toutes causes ;

- La Casse toutes causes ;
- L'Oxydation toutes causes ;
- Les communications frauduleuses ;

**A concurrence d'un plafond de garantie de 400 € sur une période annuelle d'adhésion.**

## 3 – TERRITORIALITE

Les garanties s'exercent pour tout évènement garanti survenant dans le monde entier. Cependant, les réparations ou l'échange de l'Appareil garanti ne peuvent être réalisés qu'en France.

## 4 – MODALITES D'ADHESION

L'Offre est souscrite par l'Adhèrent auprès de SFAM à distance et **sous réserve du respect des conditions d'éligibilité à l'Offre** décrites à l'article 5 ci-dessous.

Dans le cadre de la vente à distance, un email de présentation de l'Offre est adressé préalablement à sa souscription.

Lors de l'échange téléphonique, SFAM remplit les informations nécessaires à la souscription ; cette dernière ne sera validée qu'à la suite de la réception par SFAM du Contrat signé par l'Adhèrent et des pièces justificatives visées à l'article 5 ci-dessous et de leur vérification par SFAM.

La signature du Contrat est manuelle et la transmission des documents justificatifs peut intervenir de manière électronique ou manuelle.

Après vérification des documents justificatifs transmis par l'Adhèrent et si ces derniers répondent aux conditions d'éligibilité prévues à l'article 5 ci-dessous, SFAM adresse à l'Adhèrent un email ou un courrier de confirmation de sa souscription dans laquelle seront notamment rappelés le prix et les garanties souscrites au titre de l'Offre accompagné de l'exemplaire du Contrat signé par l'Adhèrent. Dans le cas contraire, SFAM adressera à l'Adhèrent un courrier ou un email lui faisant part de son inéligibilité à l'Offre et les raisons de cette dernière.

## 5- CONDITIONS D'ELIGIBILITE A L'OFFRE D'ASSURANCE SOLIDAIRE

L'Offre est exclusivement réservée à :

- toute personne percevant le revenu de solidarité active ;
- toute personne percevant l'allocation de solidarité spécifique ;
- toute personne percevant l'allocation aux adultes handicapés ;
- toute personne ayant un niveau de ressources inférieur ou égal au niveau donnant droit à la couverture maladie universelle complémentaire ou à l'assurance complémentaire santé ;
- toute personne invalide de guerre.

Dans ce cadre, et lors de la souscription, SFAM demandera à l'Adhèrent de fournir un justificatif relatif à sa situation au regard des conditions d'éligibilité à l'Offre. En fonction de sa situation, l'Adhèrent devra fournir l'un des justificatifs suivants :

- attestation de droits à la couverture d'assurance maladie universelle délivrée par la Caisse d'Allocations Familiales ;
- attestation de droits au revenu de solidarité active délivrée par la Caisse d'Allocations Familiales ;
- attestation de droits à l'allocation pour les adultes handicapés délivrée par la Caisse d'Allocations Familiales ;
- attestation relative à l'allocation solidarité spécifique délivrée par Pôle Emploi ;
- la copie de la carte d'invalidité pour les invalides de guerre.

Le Client devra fournir l'un des justificatifs précités par courriel, à l'adresse suivante : [assurancesolidaire@sfam.eu](mailto:assurancesolidaire@sfam.eu) ou par courrier à l'adresse suivante : SFAM – Assurance Solidaire – 1 Rue Camille Claudel 26100 Romans sur Isère.

La souscription à l'Offre ne sera effective qu'à compter de la confirmation de cette dernière par SFAM à la suite de la vérification du justificatif fourni.

Seuls les justificatifs susvisés seront pris en considération. SFAM se réserve le droit de refuser tout autre justificatif présenté par l'Adhèrent.

Les conditions d'éligibilité à l'Offre restent valables pendant toute la durée du Contrat. Le Client doit pouvoir justifier de son éligibilité à tout moment. Il devra à ce titre fournir la nouvelle attestation justifiant de la prolongation de ses droits auprès des organismes sociaux dans le mois qui suit sa réception. A défaut, SFAM pourra résilier le Contrat de plein droit dans les conditions prévues à l'article 13 des Conditions Générales.

## 6 - RENONCIATION A L'ADHESION

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

Pour exercer ce droit, l'Adhèrent doit faire part de sa décision de renoncer au Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, selon la modalité suivante de son choix : par téléphone au 04.27.43.33.33 ou au 08.09.10.33.33 (service gratuit + prix d'un appel) ou par courrier à adresser à l'adresse suivante SFAM – 1 Rue Camille Claudel - 26100 Romans sur Isère.

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.

**L'Adhèrent peut également renoncer au Contrat s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts au titre de l'Offre dans les conditions visées à l'article 14-6 des Conditions Générales.**

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

Sous réserve de l'exercice du droit à renonciation visé à l'article 6 des présentes, le Contrat prend effet le jour de la confirmation de souscription envoyée par SFAM à l'Adhèrent suite à la vérification du justificatif fourni par ce dernier.

Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée dans la limite de cinq (5) années pour un même Appareil garanti. Au terme de cette période, les garanties cesseront de plein droit. Le Contrat peut être résilié à tout moment par l'Adhèrent par simple appel téléphonique au 04.24.43.33.33 (service gratuit + prix d'un appel) ou par courrier à adresser à l'adresse suivante SFAM – 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE.

Le Contrat peut être résilié de plein droit par l'Adhèrent dans les conditions prévues à l'article 13 de la présente notice d'information.

## 8 – MODIFICATION RELATIVE A L'APPAREIL GARANTI

**Sous peine de non garantie**, l'Adhèrent doit déclarer par écrit toute modification à son initiative relative à l'Appareil garanti (le changement d'Appareil garanti, le changement d'opérateur voire le changement de numéro de téléphone utilisé avec l'Appareil garanti en précisant les nouvelles références correspondantes). L'Adhèrent devra joindre à son courrier un justificatif faisant foi :

- **pour l'Appareil garanti** : la copie de la facture d'achat (ou de la carte de garantie constructeur) où figurent les références de l'Appareil garanti (marque, modèle, IMEI) ;
- **pour le changement d'opérateur ou le changement de numéro de téléphone** : le courrier de confirmation (ou contrat de souscription) remis par l'opérateur.

Ce courrier doit être adressé à SFAM - 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE dans les trente (30) jours suivant le(s) changement(s), la modification sur le Contrat prenant effet à la date de réception de la notification effectuée auprès de SFAM. En cas de déclaration postérieure à ce délai, il sera appliqué à la garantie un délai de carence de trente (30) jours à partir de la date de réception de cette déclaration.

## 9 – EXCLUSIONS DE GARANTIE

Sont exclus de la garantie :

- Tous les appareils autres que l'Appareil garanti ;
- La perte ou disparition de l'Appareil garanti ;
- 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 ;
- Tout dommage 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 ;
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de données, fichiers ou logiciels utilisés et 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 frais de devis, suivis ou non de réparation, ainsi que les frais de réparation engagés directement par l'assuré sans l'accord préalable de 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 SFAM ;
- Tout dommage, perte ou vol qui surviendrait alors que la carte SIM de l'Assuré (correspondant au numéro d'appel figurant sur le bulletin d'adhésion) est absente de l'Appareil garanti ou si celle-ci n'a pas été utilisée avec l'Appareil garanti dans les quinze (15) jours précédents la survenance du sinistre ;
- Tout sinistre résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ;
- Tout sinistre à l'Appareil garanti résultant d'un phénomène catastrophique, 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 SFAM.

## 10 – OBLIGATIONS DE L'ADHERENT

### **10.1 – 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 DECLARATION** : L'Adhèrent doit déclarer toute modification des informations figurant sur le bulletin d'adhésion (changement de nom, d'adresse de l'Adhèrent, changement des références du compte bancaire de l'Adhèrent, changement d'IMEI), situation en lien avec les conditions d'éligibilité) auprès de SFAM - 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE, ou par téléphone au 04.27.43.33.10 ou au 0 808 800 800 (service gratuit + prix d'un appel).

### **10.2 – 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 08.09.10.33.33 (service gratuit + prix d'un appel) ou 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 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 SFAM prouve que le non-respect de ces délais lui a causé un préjudice. 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.

Le dossier à compléter doit contenir les éléments visés ci-après :

#### **10.2.1 – DANS TOUS LES CAS**

Faire parvenir à la 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.

#### **10.2.2 – EN CAS DE CASSE OU D'OXYDATION**

Faire également parvenir à la SFAM :

- L'Appareil sinistré par transporteur sélectionné par la SFAM, et selon les instructions de la SFAM.

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

Dans la mesure où la réparation ne peut être effectuée, la SFAM procédera alors à un échange de l'Appareil sinistré.

**10.2.3 – EN CAS DE VOL** 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.

Faire également parvenir à la SFAM :

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

- le décompte détaillé des communications passées avec la carte SIM de l'Appareil garanti pour les communications frauduleuses (facture détaillée opérateur ou ticket de rechargement pour les offres sans abonnement)

En cas de vol caractérisé :

Faire également parvenir à SFAM le témoignage de l'agression, la copie de la facture de réparation du véhicule ou du local

Une fois le dossier complété, la SFAM procédera à un échange de l'Appareil sinistré ou au versement d'une indemnité à l'Adhèrent.

## 11 – MISE EN ŒUVRE ET LIMITES DE GARANTIE

Dès que le dossier est complet et après réception, le cas échéant, du rapport d'expertise ou d'enquête demandé par la société SFAM afin de vérifier l'origine ou la nature du sinistre, celle-ci précisera à l'Adhèrent dans un délai de trois (3) jours ouvrés les conditions de mise en œuvre et l'étendue de la garantie.

Si toutefois 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 plafonnée à 200€.

En fonction de la nature du sinistre, SFAM procédera à l'ordre de réparation (si cela est possible) ou à l'échange de l'Appareil garanti en fournissant un Appareil de remplacement (tel que défini à l'article « Définitions » de la présente notice d'information).

SFAM indiquera les modalités de récupération de l'Appareil de remplacement ou de l'Appareil garanti réparé (les éventuels frais de transport sont 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 celui-ci.

La prise en charge des sinistres par SFAM est contractuellement limitée à un échange par année d'adhésion et les réparations sont illimitées en cas de Dommages matériels/Casses réparables sous réserve du plafond global annuel de garantie de 400 €.

## 12 – MONTANT ET REGLEMENT DES COTISATIONS

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

La cotisation annuelle pour l'Offre d'assurance Solidaire est de 12 euros par an toutes taxes comprises hors promotion.

Le montant de la cotisation figure sur le bulletin d'adhésion de l'Adhèrent.

La cotisation est réglée par prélèvement bancaire, annuellement ou mensuellement, selon l'option choisie par l'Adhèrent au moment de la souscription, conformément à son autorisation de prélèvement, sauf accord contraire des parties.

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.

## 13 – RESILIATION DE L'ADHESION

Il peut être mis fin à l'adhésion de plein droit :

13.1 Par SFAM :

- en cas d'expiration des droits de l'Adhèrent auprès des organismes sociaux ;
- en cas de résiliation du contrat d'assurance n°0090114 entre SFAM et la compagnie d'assurances AXERIA IARD (en cas de résiliation du contrat d'assurance cadre N° 15/SFAM26PJ) ;
- en cas de retrait d'agrément de l'Assureur ;
- en cas de décès de l'Adhèrent ;
- en cas de non-paiement de la cotisation, dans les conditions prévues à l'article L.113-3 du Code des Assurances ;

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, il en informa l'Adhèrent. La résiliation prend effet un (1) mois après l'envoi par SFAM du courrier recommandé avec demande d'avis de réception notifiant à l'Adhèrent la résiliation du Contrat.

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.

### **13.2 Par l'Adhèrent :**

A tout moment sur simple demande formulée :

- Par courrier adressé à SFAM – 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE
- Par téléphone au 04.27.43.33.33 (coût d'un appel fixe national)

Dès réception de la demande de résiliation, SFAM communiquera par tout support durable 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 le solde à l'Adhèrent dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation. A défaut de remboursement dans ce délai, les sommes dues à l'Adhèrent produiront de plein droit intérêts au taux légal.

Le Contrat prend fin dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances (résiliation après sinistre, résiliation à l'échéance moyennant un préavis de 2 mois).

## 14 – DISPOSITIONS DIVERSES

### **14.1 CORRESPONDANCES**

Toute demande de renseignements, informations complémentaires, déclaration de sinistre doit être exclusivement adressée à SFAM – 1 Rue Camille Claudel- 26100 Romans sur Isère.

Tél. : 08.09.10.33.33 (service gratuit + prix d'un appel) ou au 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).

### **14 – 2. RECLAMATION**

En cas de litige, l'Adhèrent pourra faire une demande écrite au Service Réclamation de SFAM – 1 Rue Camille Claudel – 26100 Romans sur Isère ou par mail (solution@sfam.eu). SFAM s'engage à traiter cette réclamation et à y répondre, sauf exception, dans un délai maximum de 1 mois à compter de la réception

de la demande. L'Adhèrent sera également tenu informé de l'avancement de sa situation durant l'étude de son dossier.

Si toutefois l'Adhèrent n'était pas satisfait à la suite de ses échanges avec le service réclamation de SFAM, il peut également solliciter l'avis d'un Médiateur de la consommation dont SFAM relève, en saisissant la Médiation de l'Assurance à l'adresse suivante : « la Médiation de l'Assurance » TSA 50110 – 75441 PARIS CEDEX 09 ». Pour connaître les modalités de la saisine de ce médiateur : site internet : <https://www.mediation-assurance.org/Questions>

L'Adhèrent peut toujours engager une action judiciaire.

### 14 – 3. INFORMATIQUE ET LIBERTE Traitement des données personnelles

SFAM est amenée à recueillir des informations à caractère personnel lors de la souscription à l'Offre et dans le cadre du Contrat. Le renseignement de ces informations est nécessaire dans le cadre de la conclusion, la gestion et l'exécution du Contrat.

Les données sont destinées à SFAM, responsable du traitement et pourront être transmises aux assureurs partenaires et le cas échéant à ses sous-traitants, pour les besoins de l'exécution du Contrat, et/ou aux entités du groupe de société dont SFAM fait partie pour proposer à l'Adhèrent des services complémentaires ou similaires à ceux souscrits au titre du Contrat.

Ces données pourront enfin être communiquées à des Tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires (notamment celles relatives à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et à la lutte contre la fraude à l'assurance qui peuvent entraîner une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude).

Ces informations sont conservées conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur et pour la durée du Contrat et cinq ans après sa cessation (sous réserve des données nécessaires pour répondre à une obligation légale et/ou réglementaire qui pourraient être conservées le temps nécessaire à l'accomplissement de l'obligation en cause).

Ces données sont stockées et traitées en France.

SFAM s'engage à prendre les garanties nécessaires afin d'assurer un niveau de protection suffisant des données personnelles. Elle met à ce titre des moyens techniques et organisationnels pour assurer un niveau de sécurité des données en fonction notamment des finalités du traitement et des risques associés.

### Droits de l'Adhèrent concernant ses données personnelles

Conformément aux dispositions légales en vigueur sur la protection des données, l'Adhèrent bénéficie d'un droit d'accès à ses données, il peut demander une rectification de celles-ci, solliciter une limitation de leur traitement ou leur suppression, dans les conditions légales prévues à cet effet. L'Adhèrent peut également solliciter la portabilité de ses données (c'est-à-dire la possibilité de récupérer une partie de ses données dans un format informatique). L'Adhèrent peut, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, notamment à des fins de prospection commerciale. Il peut enfin définir des directives relatives au sort de ses données après sa mort.

L'Adhèrent peut exercer gratuitement ses droits en adressant un courrier à SFAM à l'adresse suivante ; Service Réclamation de SFAM – 1 Rue Camille Claudel – 26100 Romans sur Isère ou par email : [solution@sfam.eu](mailto:solution@sfam.eu)

Conformément aux dispositions légales en vigueur, SFAM fournira les informations et/ou les mesures prises suite à la demande formulée par l'Adhèrent dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans le délai d'un mois à compter de la réception de la demande (ce délai peut être prolongé de deux mois compte tenu notamment de la complexité de la demande) ; l'Adhèrent en sera alors informé. En cas de refus d'accéder à la demande de l'Adhèrent, SFAM informera l'Adhèrent des motifs de sa position et de la possibilité pour ce dernier d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL) et de former un recours juridictionnel. L'Adhèrent bénéficie en tout état de cause d'un droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (CNIL) s'il considère que le traitement de ses données personnelles n'est pas conforme aux règles européennes et françaises.

### 14 – 4. SUBROGATION

Conformément aux dispositions de l'Article L.121-12 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.

### 14 - 5. DROIT ET LANGUE APPLICABLES

Toute adhésion au présent contrat collectif N°0090114 ainsi que les relations précontractuelles sont régies par le droit français. La réglementation ainsi que la langue française s'appliquent.

### 14 – 6. PLURALITE D'ASSURANCE

Conformément aux dispositions de l'Article L.121-4 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 L.121-1 du Code des Assurances.

Conformément à l'article L.112-10 du Code des assurances, l'Adhèrent est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le présent Contrat. Si tel est le cas, l'Adhèrent bénéficie d'un droit de renonciation au présent contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- L'Adhèrent a souscrit ce contrat à des fins non professionnelles
- Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur
- L'Adhèrent justifie qu'il est déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat
- Le contrat auquel il souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté
- Il n'a déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat

Dans cette situation, l'Adhèrent peut exercer son droit à renoncer à ce contrat par lettre adressée à SFAM à l'adresse suivante : SFAM 1 Rue Camille Claudel 26100 ROMANS SUR ISERE ou par courriel à [solution@sfam.eu](mailto:solution@sfam.eu) accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Dans l'hypothèse où l'Adhèrent aurait versé sa cotisation, SFAM la remboursera dans un délai de trente (30) jours à compter de la renonciation.

Si l'Adhèrent souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, SFAM l'invite à vérifier les modalités de renonciation prévues aux présentes Conditions Générales.

Conformément à l'article L.112-10 du Code des assurances, l'Adhèrent qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

Lorsque l'Adhèrent a exercé sa faculté de renonciation dans les conditions susvisées, SFAM remboursera, le cas échéant, le montant de la cotisation payée par l'Adhèrent dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation. Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à SFAM si l'Adhèrent exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation prévu au premier alinéa.

### 14.7. PRESCRIPTION

En vertu de l'article L.114-1 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 L.114-2 du Code des Assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception 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.

### 14 – 8. FAUSSE DECLARATION

**Toutte fausse déclaration de sinistre, intentionnelle ou non, l'expose à la diminution de ses indemnités voire à la nullité totale de son adhésion ainsi qu'aux sanctions prévues par le Code des Assurances aux articles L.113-8 et L.113-9.**

### 14 – 9. CONTROLE DE L'ASSUREUR

L'autorité chargée du contrôle de l'assureur est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09.

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 la conduire à tout moment 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.

## 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 :

Offre d'Assurance Solidaire Référence n°: \_\_\_\_\_

Souscrite 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 : \_\_\_\_\_