

# MOBILEO



NOTICE  
ÉDITION JUIN 2023



## BNP PARIBAS

La banque  
d'un monde  
qui change

# MOBILEO

## NOTICE RELATIVE AU CONTRAT D'ASSURANCE COLLECTIVE DE DOMMAGES N° 675 - MOBILEO

	VOL	CASSE	OXYDATION
<b>APPAREILS GARANTIS</b> Se reporter à la définition pour la liste exhaustive	Téléphone mobile et smartphone, Appareil de poche et Son, Micro-ordinateur, Image, Tablette  Ces appareils doivent : <ul style="list-style-type: none"> <li>● avoir été achetés par les assurés, neufs ou reconditionnés, en France ou à l'étranger ;</li> <li>● leur valeur d'achat doit être supérieure à 25 € ;</li> <li>● avoir moins de 3 ans à la date de survenance du sinistre ;</li> <li>● avoir une référence ou un numéro IMEI figurant sur la preuve d'achat au nom de l'assuré.</li> </ul> Les accessoires sont également couverts, à condition que leur sinistre soit concomitant au sinistre affectant l'appareil garanti. Accessoires : Tout accessoire connexe à l'appareil garanti.  Les appareils de remplacement fournis dans le cadre d'une garantie constructeur/commerciale ou d'une garantie d'assurance sont également couverts. Les appareils endommagés ou volés avant la date d'adhésion ne sont pas garantis.		
GARANTIES	VOL	CASSE	OXYDATION
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ par agression</li> <li>✓ par effraction</li> <li>✓ à la tire</li> <li>✓ par introduction clandestine</li> <li>✓ à la sauvette</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ accidentelle</li> <li>✓ par maladresse</li> <li>✗ sauf négligence et manque de précaution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ accidentelle</li> <li>✓ par maladresse</li> <li>✗ sauf négligence et manque de précaution</li> </ul>
PRESTATIONS	> La fourniture d'un appareil de remplacement sous 48 heures ; > En cas d'utilisation frauduleuse de la carte SIM / USIM : le remboursement du prix des communications et/ou connexions effectuées frauduleusement par un tiers dans les 48h suivant la date et l'heure du vol et avant la mise en opposition de la carte SIM/USIM par l'opérateur.		
	> La réparation de l'appareil garanti à distance sous 48 heures ouvrées (hors délais d'acheminement) ou en point de réparation de proximité en moins d'1 heure sous réserve de stock de pièces disponibles et en fonction des dommages subis par le terminal ; > Si le coût de réparation est supérieur à la valeur de remplacement de l'appareil garanti ou si l'appareil garanti est irréparable selon le diagnostic effectué, l'appareil garanti est échangé contre un appareil de remplacement dans les limites définies dans la notice.		
NOMBRE DE SINISTRES	2 sinistres par année glissante pour l'ensemble des assurés et des appareils garantis		
LIMITATIONS DE GARANTIE	Par année glissante toutes garanties confondues : <b>2500 € TTC</b> Dont <b>800 € TTC</b> pour les téléphones portables Dont <b>250 € TTC</b> pour les communications et/ou connexions frauduleuses Dont <b>100 € TTC</b> pour les accessoires		

<b>LEXIQUE</b>	<b>P.3</b>
<b>VOS CONTACTS</b>	<b>P.5</b>
<b>PRÉSENTATION DE VOTRE CONTRAT</b>	<b>P.6</b>
<b>L'ADHÉSION À VOTRE CONTRAT</b>	<b>P.6</b>
<b>LES GARANTIES PROPOSÉES PAR VOTRE CONTRAT</b>	<b>P.7</b>
1. Quels sont les événements couverts ?	P.7
2. Quels sont les événements et cas non couverts ?	P.7
3. Quelles sont vos prestations ?	P.9
4. Quels sont vos plafonds de garanties ?	P.10
<b>LA VIE DE VOTRE CONTRAT</b>	<b>P.11</b>
5. Qui peut être assuré ?	P.11
6. Dans quels pays êtes-vous assuré ?	P.11
7. À partir de quand et pour combien de temps êtes-vous couvert ?	P.11
8. Quelles sont les caractéristiques de votre cotisation d'assurance ?	P.12
9. Comment modifier votre compte de prélèvement ?	P.13
10. Modalités de règlement en cas d'indemnisation ?	P.13
11. Comment résilier votre contrat ?	P.13
<b>LE SINISTRE</b>	<b>P.14</b>
12. Qui contacter en cas de sinistre ?	P.14
13. Quelles sont les formalités à accomplir ?	P.14
<b>LES INFORMATIONS GÉNÉRALES</b>	<b>P.16</b>
14. Que se passe-t-il lorsque vous êtes couvert par plusieurs assurances ?	P.16
15. Subrogation	P.16
16. Langue et droit applicables au contrat	P.16
17. Prescription	P.16
18. Protection des données à caractère personnel	P.17
19. Convention de preuve	P.18
20. Contrôle de l'entreprise d'assurance	P.19

Tous les mots, indiqués en italique dans la Notice, sont définis dans ce lexique pour vous aider à mieux comprendre votre contrat.

**Accessoires** : tout accessoire connexe à l'*appareil garanti* notamment, écouteurs, oreillettes, kit mains libres, sacoches, étuis, consoles, chargeurs, batteries, alimentations, cartes additionnelles, et cordons.

**Adhérent** : il s'agit d'un client BNP Paribas. L'*adhérent* est une personne physique majeure (âgée d'au moins 18 ans), ou personne morale exerçant une activité commerciale, artisanale, libérale, agricole ou associative, ayant sa résidence principale ou son siège social en France ou en Principauté de Monaco. Il est le payeur des cotisations et est obligatoirement *assuré*.

**Année glissante** : période de douze mois consécutifs dont le point de départ est fixé à la date de survenance du premier *sinistre* pris en charge par CARDIF.

**Appareil équivalent** : appareil présentant les mêmes caractéristiques principales (iso-fonctionnel) que l'*appareil garanti*, à l'exception des caractéristiques de marque, de poids, de taille, de couleur, de revêtement, de graphisme ou de design.

**Appareils garantis** : les *appareils garantis* doivent appartenir à l'une des catégories suivantes :

**Téléphone mobile et smartphone**

**Appareil de poche et Son** : Console de jeu vidéo portable, Objet connecté nomade dont montre connectée et bracelet connecté, Enceinte nomade, Liseuse (e-book), Récepteur GPS, Calculatrice, Dictionnaire électronique, Baladeur audio, Station d'accueil (dock) pour baladeur, Assistant vocal, Casque audio (y compris casque audio "Micro" et "Gaming").

**Micro-ordinateur** : Ordinateur portable ou Netbook, ultra portable, PC hybride

**Image** : Appareil photo, Caméscope, Objectif pour appareil photo et/ou caméscope (dans la limite de 2 objectifs par *sinistre*), baladeur vidéo (y compris lecteur DVD portable avec ou sans réception TNT, TV portable), Casque et Lunettes de réalité virtuelle.

**Tablette** : Tablette tactile ou hybride

Ces appareils doivent :

- > avoir été achetés par les assurés, neufs ou reconditionnés, en France ou à l'étranger ;
- > leur *valeur d'achat* doit être supérieure à 25 € ;
- > avoir moins de 3 ans à la date de survenance du *sinistre* ;
- > avoir une référence ou un numéro IMEI figurant sur la *preuve d'achat* au nom de l'assuré.

Pensez également à conserver tout élément complémentaire permettant l'identification de l'*appareil garanti* tel que sa boîte d'origine.

Les *accessoires* sont également couverts, à condition que leur *sinistre* soit concomitant au *sinistre* affectant l'*appareil garanti*.

Les *appareils de remplacement* fournis dans le cadre d'une garantie constructeur/commerciale ou d'une garantie d'assurance sont également couverts.

**Les appareils endommagés ou volés avant la date d'adhésion ne sont pas garantis.**

**Appareil reconditionné** : appareil qui a subi des tests portant sur toutes ses fonctionnalités afin d'établir qu'il répond aux obligations légales de sécurité et à l'usage auquel le consommateur peut légitimement s'attendre. Si nécessaire, l'appareil a pu subir une ou plusieurs interventions afin de lui restituer ses fonctionnalités, dont la suppression de toutes les données enregistrées ou conservées en lien avec un précédent usage ou un précédent utilisateur.

**Appareil de remplacement :**

- > un appareil neuf identique à l'*appareil garanti*, ou
  - > un *appareil reconditionné* de modèle identique à l'*appareil garanti*, ou
  - > un *appareil équivalent*,
- qui peuvent être fournis à l'assuré dans le cadre d'une garantie constructeur, légale, commerciale ou acquis suite à la prise en charge d'un *sinistre* couvert par le présent contrat.

La valeur de l'*appareil de remplacement* ne pourra cependant pas dépasser la *valeur de remplacement* de l'*appareil garanti*.

**Assurés** : sont *assurés* au titre du contrat, l'*adhérent*, son conjoint, son partenaire avec lequel l'*adhérent* a conclu un pacte civil de solidarité (PACS), son *concubin*, ainsi que les enfants rattachés au foyer fiscal (au sens du Code général des impôts) de l'*adhérent* ou de son *concubin*, et en cas d'un *adhérent* personne morale, le collaborateur utilisant l'*appareil garanti* mis à sa disposition par l'*adhérent*. Les *assurés* autres que le collaborateur doivent être propriétaires de l'*appareil garanti*.

Les *assurés* doivent avoir leur résidence principale en France ou en Principauté de Monaco.

**Canaux de banque en ligne** : désignent le site mabanque.bnpparibas, le site www.hellobank.fr, l'application MesComptes BNP Paribas, l'application Hello Bank ! par BNP Paribas.

**Casse** : destruction ou détérioration de l'*appareil garanti* nuisant à son bon fonctionnement, à condition de ne pas avoir pour origine un phénomène interne à l'*appareil garanti* et sous réserve des exclusions de garantie mentionnées au paragraphe 2 de la Notice.

**Concubin** : personne vivant en union libre et sous le même toit avec l'*adhérent*, caractérisée par une vie commune pouvant être attestée par un justificatif de domicile.

**Consommables** : cartouches diverses, disques, piles.

**Contrat à distance** : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée des parties, par le recours exclusif à une

ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'à la conclusion du contrat.

**Faute intentionnelle :** faute volontairement commise pour provoquer le *sinistre*.

**Fraude :** acte ou omission délibéré, réalisé en vue d'obtenir un avantage matériel ou un consentement.

**IMEI (International Mobile Equipment Identity) :** numéro de 15 chiffres permettant d'identifier de manière unique un terminal mobile. Ce numéro figure généralement au dos de l'appareil mobile ou au fond du compartiment des piles ou de la batterie, sur la boîte d'origine du téléphone portable, ou encore sur la preuve d'achat.

**Maladresse :** manque d'habileté de la part de l'Assuré.

**Négligence/ manque de précaution :** faute non intentionnelle résultant d'un manque de prudence, d'attention, de vigilance ou de soin de la part de l'assuré à l'égard de l'appareil garanti. Cela comprend notamment le fait de laisser l'appareil garanti à un endroit où il n'est pas à l'abri de tout risque prévisible de vol, de chute ou de détérioration, ou fait de laisser l'appareil garanti à l'extérieur, sous l'influence des intempéries climatiques, y compris sous la pluie ou la neige ou le vent.

**Oxydation :** toute exposition de l'*appareil garanti* à l'humidité ou à un liquide nuisant à son bon fonctionnement sous réserve des exclusions de garantie mentionnées au paragraphe 2 de la Notice.

**Preuve d'achat :** le ticket de caisse et/ou la facture d'achat de l'appareil garanti.

**Proches de l'assuré :** ascendants, descendants, beaux-parents, collatéraux, demi-frères et demi-sœurs.

**Renonciation :** faculté pour l'*adhérent* de se défaire de son engagement contractuel dans le délai prévu.

**Sinistre :** évènement susceptible de mettre en jeu les garanties de votre contrat : *vol*, *casse* et *oxydation*.

**Subrogation :** droit de l'assureur d'exercer un recours contre le(s) responsable(s) du *sinistre* après avoir indemnisé l'assuré.

**Tiers :** toute personne sauf l'(les) *assuré(s)*.

**Usure :** détérioration progressive de l'appareil garanti, ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, du fait de l'usage conforme aux instructions de la notice d'utilisation et d'entretien du constructeur qui en est fait.

**Utilisation frauduleuse :** communications effectuées frauduleusement par un tiers dans les 48 heures suivant la date et l'heure du vol caractérisé et avant la demande de mise hors service de la ligne suite au vol de l'*appareil garanti*.

**Valeur d'achat :** prix d'achat toutes taxes comprises (hors remise promotionnelle), figurant sur la *preuve d'achat* de l'*appareil garanti*.

**Valeur de remplacement :** valeur TTC (hors remise promotionnelle) en France de l'*appareil garanti* à la date de survenance du sinistre, ou, si l'appareil garanti n'est plus commercialisé ou disponible, valeur TTC en France à la date de survenance du *sinistre* d'un *appareil équivalent*. La valeur de remplacement ne peut pas dépasser la valeur d'achat de l'*appareil garanti*. Si la facture de l'appareil garanti est établie au nom d'une personne morale, la définition ci-dessus s'entend Hors Taxe.

**Vétusté (Téléphone mobile et smartphone non concernés) :** coefficient appliqué pour l'indemnisation en fonction de l'ancienneté des *appareils garantis* tel que défini au paragraphe « 3. Quelles sont vos prestations ? »

**Vol :** soustraction frauduleuse par un tiers de l'*appareil garanti* et constatée par un récépissé de dépôt de plainte auprès des autorités compétentes, dans les cas suivants : *vol suite à agression*, *vol par effraction*, *vol par introduction clandestine*, *vol à la tire*, *vol à la sauvette*.

**Vol à la sauvette :** acte frauduleux consistant à subtiliser l'*appareil garanti* en le prélevant sans violence physique ou morale, en présence de l'*assuré*, lorsque l'*appareil garanti* est posé dans un rayon maximum d'un mètre de distance de l'*assuré*.

**Vol à la tire :** acte frauduleux consistant à dérober l'*appareil garanti* en le prélevant sans violence physique ou morale de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'*assuré* au moment du *vol*.

**Vol par introduction clandestine :** *vol* de l'*appareil garanti*, commis par un tiers, en s'introduisant à l'insu et en la présence de l'*assuré* et sans effraction, dans l'habitation où se trouve l'*assuré*, ou une personne autorisée par l'*assuré* à s'y trouver au moment du *vol*.

**Vol par effraction :** *vol* de l'*appareil garanti* avec un forçement (y compris par voie électronique), une dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture extérieure (activé au moment du *vol*), d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule, d'un bateau ou d'un aéronef, d'un casier, d'un tiroir et d'un coffre-fort commis par un tiers.

**Vol suite à agression :** *vol* de l'*appareil garanti* commis avec menace ou violence physique exercée par un tiers en vue de déposséder l'*assuré* de l'*appareil garanti*.

## GESTION DE VOTRE CONTRAT

Pour toute question relative à la gestion de votre contrat, vous pouvez vous adresser au gestionnaire :

> par téléphone : **0 970 809 840** (du lundi au samedi de 9h à 20h hors jours légalement chômés et / ou fériés - numéro non surtaxé).

> par email : **contact@mobileo.fr**

> par courrier : **Mobileo – KARAPASS – BP 10096 – 78331 Fontenay le Fleury CEDEX**

## DÉCLARATION / SUIVI DE SINISTRE

Pour déclarer et/ou suivre votre *sinistre* :

- Vous pouvez vous connecter à votre espace sécurisé sur [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas) si vous êtes client BNP Paribas ou sur [hellobank.fr](http://hellobank.fr) si vous êtes client Hello bank!

- Ou vous adresser au gestionnaire :

> par téléphone : **0 970 809 840** (du lundi au samedi de 9h à 20h hors jours légalement chômés et / ou fériés - numéro non surtaxé).

> par email : **contact@mobileo.fr**

> par courrier : **Mobileo – KARAPASS – BP 10096 – 78331 Fontenay le Fleury CEDEX**

## RÉCLAMATION

L'assureur met tout en œuvre, pour assurer le traitement des réclamations qui lui sont adressées, dans les meilleurs délais.

Il s'engage à en accuser réception dans les dix jours ouvrables et à y apporter une réponse, dans un délai d'un mois.

Ces délais s'entendent à compter de la date d'envoi de la réclamation, cachet de la poste faisant foi.

Si des circonstances exceptionnelles venaient à justifier d'un délai de traitement plus long, l'*adhérent* en sera dûment informé.

Pour toute réclamation liée à l'adhésion au contrat l'*adhérent* peut s'adresser à son conseiller bancaire.

Pour toute réclamation liée au traitement du sinistre, l'*adhérent* peut s'adresser à l'assureur :

> Par email : **reclamation@mobileo.fr**

> Par courrier : **Mobileo – KARAPASS – BP 10096 – 78331 Fontenay le Fleury CEDEX**

En l'absence de réponse, vous avez la possibilité de saisir la Médiation de l'Assurance, dans un délai de 2 mois à compter de l'envoi de votre réclamation.

En cas de désaccord avec la réponse apportée à votre réclamation par l'assureur, vous avez également la possibilité de saisir sans délai, la Médiation de l'Assurance.

Les modalités d'accès sont les suivantes:

> Par voie électronique en complétant le formulaire de saisine figurant sur le site internet:

[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

> Par voie postale à l'adresse suivante:

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur de l'assurance est une personne extérieure et indépendante de CARDIF. La sollicitation du Médiateur de l'Assurance est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire.

La procédure est écrite, gratuite, et confidentielle.

La Charte de la Médiation ainsi que les conditions d'accès au Médiateur sont disponibles sur le site internet de l'association La Médiation de l'Assurance ([www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)).

Les dispositions de la présente section, relative au processus pour effectuer une réclamation, s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales que vous pouvez exercer à tout instant.



## PRÉSENTATION DE VOTRE CONTRAT

Mobileo est un contrat d'assurance collective de dommages n° 675 qui couvre vos appareils tels que définis dans la présente notice en cas de *vol, de casse et d'oxydation*, dans les limites et conditions détaillées dans la présente.

Mobileo est un contrat souscrit et commercialisé par BNP Paribas. Il est assuré par CARDIF et la gestion des *sinistres* est confiée à la société Karapass Courtage.

Pour faciliter la lecture de la Notice :

- « **vous** » désigne l'*adhérent* et le(s) « *assuré(s)* » à ce contrat ;
- « **nous** » et « **CARDIF** » désignent l'assureur : CARDIF Assurances Risques Divers ;
- « **le gestionnaire** » désigne Karapass Courtage : le courtier gestionnaire de votre contrat ;
- « **BNP Paribas** » désigne à la fois le distributeur et le souscripteur de votre contrat ;
- « **contrat** » désigne le contrat Mobileo.



## L'ADHÉSION À VOTRE CONTRAT

Vous pouvez adhérer au contrat Mobileo en agence ou à distance, par téléphone, ou via les *canaux de banque en ligne*. Au préalable, BNP Paribas a pu vous démarcher (par exemple par courrier ou par téléphone).

Pour adhérer au contrat Mobileo via les *canaux de banque en ligne* :

- vous devrez vous identifier à l'aide de votre numéro client et de votre code secret ;
- vous vérifierez ensuite que Mobileo correspond bien à vos besoins ;
- vous accéderez alors à un formulaire de demande d'adhésion que vous validerez d'un premier clic valant signature électronique ;
- un récapitulatif de votre demande vous sera par la suite présenté. Si ce récapitulatif correspond à vos souhaits, vous pourrez confirmer votre accord par un second clic. Il vaudra adhésion au contrat Mobileo ;
- un message confirmant votre adhésion, ainsi que la documentation contractuelle Mobileo, vous seront envoyés sur votre messagerie sécurisée.

En cas d'adhésion à Mobileo par téléphone via les plateformes téléphoniques :

- le conseiller en ligne recueillera vos besoins en assurance et vous présentera le contrat Mobileo ;
- si Mobileo répond bien aux besoins que vous lui avez exprimés, le conseiller vous proposera d'y adhérer directement par téléphone et vous demandera de vous identifier à l'aide de votre numéro client et de votre code secret ;
- vous pourrez alors manifester votre accord. Dans ce cas, votre adhésion sera conclue. Un message confirmant votre adhésion, ainsi que la documentation contractuelle Mobileo, vous seront envoyés sur votre messagerie sécurisée. Les documents contractuels pourront vous être adressés par voie postale, si vous en faites la demande.



# LES GARANTIES PROPOSÉES PAR VOTRE CONTRAT

## 1. QUELS SONT LES ÉVÈNEMENTS COUVERTS ?

Vous êtes couvert en cas de :

- Vol des *appareils garantis* ; si le bien volé est un téléphone mobile, vous êtes également couvert contre l'*utilisation frauduleuse* (communications et/ou connexions) de ce téléphone mobile ;
- Casse des *appareils garantis* ;
- Oxydation des *appareils garantis*.

## 2. QUELS SONT LES ÉVÈNEMENTS ET CAS NON COUVERTS ?

### EXCLUSIONS APPLICABLES DANS TOUS LES CAS (CASSE, OXYDATION, VOL)

- Les téléphones satellites ;
- Les drones ;
- Les *sinistres* dus à la faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré ou de l'un de ses proches ;
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers, des données informatiques personnelles ou professionnelles, ou de logiciels pendant ou suite à un *sinistre* ou lors de la réparation de votre *appareil garanti* ;
- Les *sinistres* survenus lorsque l'appareil garanti est utilisé par quelqu'un d'autre que l'un des assurés ;
- Les *sinistres* survenus à l'occasion d'une guerre civile ou étrangère, d'un mouvement populaire, d'une émeute ou de tout type d'opération militaire. Toutefois, ces exclusions ne s'appliquent pas en cas de légitime défense ou si l'assuré n'a pas de participation active à l'un de ces événements ;
- Les *sinistres* dus aux effets directs ou indirects d'explosions atomiques et de radiations ;
- Les *sinistres* dus à la négligence ou au manque de précaution de l'assuré ;
- Les *sinistres* survenus lorsque l'*appareil garanti* n'est pas conservé en bagage à mains, dans le cas des transports en commun aérien, maritime ou terrestre et qui ne serait pas sous la surveillance directe et immédiate de l'assuré ;
- Les *sinistres* relevant de la responsabilité civile d'un transporteur professionnel ;
- Les préjudices indirects financiers ou non, autres que l'*Utilisation Frauduleuse*, subis par l'assuré pendant ou consécutivement à un *Vol*, une *Casse* ou une *Oxydation* de l'*appareil garanti* ;
- Les *sinistres* pour lesquels l'assuré n'est pas en mesure de déclarer les circonstances à l'origine du sinistre ;
- Les disparitions, pertes, oublis et ses conséquences.





# LES GARANTIES PROPOSÉES PAR VOTRE CONTRAT

## EXCLUSIONS APPLICABLES À LA CASSE ET À L'OXYDATION

- Les *sinistres* liés à l'utilisation de périphériques, consommables, connectique ou *accessoires* non conformes ou inadaptés à l'*appareil garanti*, selon les normes constructeur figurant dans la notice du constructeur de l'*appareil garanti* ;
- Les *sinistres* liés à la sécheresse, à la présence de poussières, à un excès de température externe ou aux accidents d'ordre électrique, extérieurs à l'*appareil garanti* ;
- Les *sinistres* relevant de la garantie constructeur ;
- Les *sinistres* dus à l'usure normale de l'*appareil garanti* ;
- Les *sinistres* pour lesquels vous ne pouvez pas fournir l'*appareil garanti* ;
- Les *sinistres* lorsque le numéro de série ou IMEI de l'*appareil garanti* ou de l'*appareil de remplacement* est illisible ;
- Les frais de devis, de mise en service, de réparation ou d'expédition que l'*adhérent* engage sans accord préalable de CARDIF ou du Gestionnaire ;
- Les *sinistres* résultant du non-respect des instructions d'utilisation, de branchement, d'installation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur de l'*appareil garanti* ;
- Les *sinistres* résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'*appareil garanti* ;
- Les *sinistres* d'ordre esthétique causés aux parties extérieures de l'*appareil garanti* ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, rayures, écaillures, égratignures, décolorations, éraflures, fissures ;
- Les conséquences directes d'incendie, de foudre et d'explosion ;
- Les *sinistres* pour lesquels l'état de l'*appareil garanti* constaté suite au diagnostic physique n'est pas justifié par les circonstances déclarées par l'assuré lors de sa déclaration de *sinistre* ;
- Les *appareils garantis* utilisés par l'assuré lors de la pratique d'un sport extrême ou d'un sport mécanique extrême.

## EXCLUSIONS APPLICABLES AU VOL

- Le *vol* commis par l'assuré ou un *proche de l'assuré* ;
- La capture par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique ;
- Le *vol* commis :
  - > Dans votre résidence principale ou secondaire ou votre local professionnel ;
  - > Dans une location saisonnière occupée par l'assuré ;
  - > Dans un local immobilier ou meuble dont la porte n'aurait pas été fermée à clé.
- Le *vol* commis dans un véhicule :
  - > Dont le système de fermeture n'aurait pas été verrouillé ;
  - > Autre qu'un véhicule motorisé terrestre 4 roues ;
  - > 4 roues stationné sur la voie publique entre 22h00 et 08h00 ;
  - > Lorsque le bien est rendu visible de tous et sans surveillance de l'assuré.



# LES GARANTIES PROPOSÉES PAR VOTRE CONTRAT

## 3. QUELLES SONT VOS PRESTATIONS ?

### EN CAS DE CASSE / OXYDATION

- La réparation de l'*appareil garanti* dans un atelier mandaté par le gestionnaire comprenant le transport, la main d'œuvre et les pièces.
- Si l'examen de l'*appareil garanti* révèle toutefois que le coût de la réparation est supérieur à la *valeur de remplacement* de l'*appareil garanti* ou si l'*appareil garanti* n'est pas réparable, vous recevrez un *appareil de remplacement* dans la limite des plafonds de garantie mentionnés au paragraphe 4 et selon les modalités transmises par le gestionnaire.
- La réparation est effectuée par une station technique agréée par le gestionnaire :
  - > à distance sous 48h ouvrées et hors délais d'acheminement
  - > ou en point de réparation de proximité en moins d'1h sous réserve de stock de pièces disponibles et en fonction des dommages subis par le terminal (par exemple, l'oxydation nécessite plus d'expertise et de temps).

La décision d'adressage en point de réparation de proximité est à l'appréciation du gestionnaire lors de la déclaration de *sinistre* (téléphone, email, ou web). Selon la situation (notamment la situation géographique du client), les types de *dommages* subis par l'*appareil garanti* et les conditions du programme (qualité de service), la réparation de proximité est proposée en remplacement de la réparation à distance nécessitant l'envoi postal de l'*appareil garanti*.

L'*appareil garanti* endommagé, dès lors qu'il a fait l'objet d'un échange, devient la propriété de CARDIF. L'appareil endommagé ne peut donc plus être récupéré par l'*assuré*.

**Il vous appartient de sauvegarder et supprimer vos données personnelles avant tout envoi.**

Dans tous les cas, le gestionnaire vous communiquera l'adresse à laquelle vous devez envoyer votre appareil endommagé.

### EN CAS DE VOL

- La fourniture d'un *appareil de remplacement* sous 48h ouvrées et hors délais d'acheminement ;
- Le remboursement des communications et/ou connexions effectuées frauduleusement par un *tiers*.

**Sont remboursées uniquement les communications et/ou connexions frauduleuses effectuées :**

- dans les 48 heures suivant la date et l'heure du *vol* du *téléphone portable garanti*;
- et avant l'enregistrement par l'opérateur concerné de la mise en opposition de votre carte SIM ou USIM.



# LES GARANTIES PROPOSÉES PAR VOTRE CONTRAT

## DANS TOUS LES CAS

- **CARDIF prend en charge le cas échéant :**
  - > **Les frais d'envoi de l'appareil garanti.** À cet effet, le gestionnaire met à votre disposition « un bon prépayé » pour faciliter votre envoi, bon à imprimer et à coller sur votre colis au titre de l'affranchissement ;
  - > **Les frais de livraison de l'appareil de remplacement ou de l'appareil garanti réparé.**
- En cas de désaccord sur le caractère équivalent de l'appareil de remplacement fourni ou d'indisponibilité d'un *appareil de remplacement*, une indemnité vous sera versée à votre demande sous 48 heures ouvrées, dans la limite de la *valeur de remplacement* de l'appareil garanti **et avec application d'une vétusté pour les appareils garantis autres que Téléphone mobile et smartphone :**
  - > Pour les *appareils garantis* ayant plus d'un an à la date du *sinistre* (du 13<sup>e</sup> au 24<sup>e</sup> mois inclus à compter de la date d'achat de l'appareil garanti) : **indemnisation limitée à 90 % de la valeur d'achat TTC de l'appareil garanti ;**
  - > Pour les *appareils garantis* ayant plus de deux ans à la date du *sinistre* (du 25<sup>e</sup> au 36<sup>e</sup> mois inclus à compter de la date d'achat de l'appareil garanti) : **indemnisation limitée à 80 % de la valeur d'achat TTC de l'appareil garanti.**

L'appareil garanti endommagé dès lors qu'il a fait l'objet d'une indemnisation financière ou d'un remplacement, devient la propriété de CARDIF. L'appareil endommagé ne peut donc plus être récupéré par l'assuré.

La prise en charge des *sinistres vol, dommage accidentel et oxydation accidentelle* s'effectue dans les limites du **paragraphe 4**.  
Quels sont vos plafonds de garanties ?

## 4. QUELS SONT VOS PLAFONDS DE GARANTIES ?

### PLAFONDS PAR ANNÉE GLISSANTE, TOUTES GARANTIES CONFONDUES POUR L'ENSEMBLE DES ASSURÉS

2 500 euros TTC

- dont 800 euros TTC pour les *téléphones portables et smartphones* incluant 250 euros TTC pour le remboursement des communications et/ou connexions effectuées frauduleusement à la suite d'un *vol* ;
- dont 100 euros TTC pour les *accessoires* toutes garanties confondues.

Les *accessoires* sont uniquement couverts si leur *sinistre* est concomitant au *sinistre* affectant l'*appareil garanti*.

### NOMBRE MAXIMUM DE SINISTRES COUVERTS

2 *sinistres* par *année glissante* pour l'ensemble des assurés et des *appareils garantis*.

L'*année glissante* est une période de 12 mois consécutifs dont le point de départ est fixé à la date de survenance du premier *sinistre* pris en charge par l'assureur.

# LA VIE DE VOTRE CONTRAT

## 5. QUI PEUT ÊTRE ASSURÉ ?

Peuvent être *assurés* au titre du contrat :

- Vous-même, l'*adhérent* au contrat,
- Votre conjoint, partenaire de PACS ou *concubin*,
- Vos enfants rattachés à votre foyer fiscal (au sens du Code général des impôts) ou à celui de votre *concubin*.
- Un de vos collaborateurs utilisant l'*appareil garanti* que vous avez mis à sa disposition si vous êtes un *adhérent* personne morale. Les assurés autres que le collaborateur doivent être propriétaires de l'appareil garanti.

Les assurés doivent avoir leur résidence principale en France ou en Principauté de Monaco, et ce pendant toute la vie du contrat.

Toutefois, le contrat n'est pas conclu si l'*adhérent* fait l'objet de mesures restrictives ou de gel des avoirs en vertu du règlement européen n° 2580/2001 du 27 décembre 2001 ou des Articles L 562-1 et suivants du Code Monétaire et Financier.

## 6. DANS QUELS PAYS ÊTES-VOUS ASSURÉ ?

Vos garanties s'appliquent dans le monde entier.

La réparation, le remplacement et l'indemnisation ne peuvent être réalisés qu'en France métropolitaine.

## 7. À PARTIR DE QUAND ET POUR COMBIEN DE TEMPS ÊTES-VOUS COUVERT ?

### 7.1. DATE DE CONCLUSION DE L'ADHÉSION ET DE PRISE D'EFFET DES GARANTIES

MODE D'ADHÉSION	DATE DE CONCLUSION DE L'ADHÉSION	PRISE D'EFFET DES GARANTIES
En agence	À la signature de votre demande d'adhésion.	À la date figurant sur votre demande d'adhésion.
Via les <i>canaux de banque en ligne</i>	À la validation de votre adhésion en ligne.	À la date figurant sur votre demande d'adhésion, qui correspond à la date de la validation de votre adhésion en ligne.
Par téléphone	À l'appel téléphonique au cours duquel vous avez donné votre consentement à la conclusion de l'adhésion.	À la date figurant sur votre demande d'adhésion. Vous pouvez opter : <ul style="list-style-type: none"><li>• soit pour une prise d'effet à l'expiration d'un délai de renonciation de 30 jours calendaires révolus. Ce délai court à compter de la date de réception de la notice et du certificat d'adhésion envoyés à la suite de l'appel téléphonique au cours duquel vous avez donné votre consentement ou à compter du paiement de tout ou partie de la 1<sup>re</sup> cotisation en cas de période de gratuité. Ces documents sont considérés avoir été reçus 7 jours ouvrés après l'appel téléphonique</li><li>• soit pour une prise d'effet immédiate : dans ce cas, vous bénéficiez également d'un délai de renonciation de 30 jours calendaires selon les modalités précisées au paragraphe 7.4 de la Notice.</li></ul>

# LA VIE DE VOTRE CONTRAT

## 7.2. QUELLE EST LA DURÉE DE VOTRE CONTRAT ?

Votre contrat est conclu pour une durée d'un an et se renouvelle ensuite par tacite reconduction par période successive annuelle.

## 7.3. QUAND VOS GARANTIES PRENNENT-ELLES FIN ?

Vos garanties prennent fin :

- en cas de résiliation à votre demande au-delà de la première année d'assurance (Article L.113-15-2 du Code des assurances). Les modalités de résiliation sont mentionnées **au paragraphe 11 de votre Notice** ; Votre résiliation prend effet un (1) mois après la réception de la notification par CARDIF de votre demande de résiliation. Cette faculté de résiliation vous sera rappelée dans chaque avis d'échéance. Vous serez remboursé de la portion de la cotisation payée d'avance et correspondant au temps pour lequel le risque n'est plus couvert, dans un délai de 30 jours à compter de la date d'effet de la résiliation.
- en cas de résiliation à l'initiative de CARDIF, à la date de renouvellement du contrat. Vous en serez informé trois mois avant la date d'échéance par lettre recommandée ;
- en cas de non-paiement des cotisations ;
- en cas de décès de l'*adhérent* ;
- en cas de *fraude* ou de tentative de *fraude* à l'occasion d'un *sinistre* ;
- le jour de la clôture du dernier compte de l'*adhérent* auprès de BNP Paribas ;
- en cas de changement de résidence principale dans un pays autre que la France ou la Principauté de Monaco.

En cas de résiliation par CARDIF après *sinistre* (Article R.113-10 du Code des assurances). Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de sa notification. Dans ce délai, vous pouvez résilier les autres assurances que vous détenez auprès de CARDIF.

## 7.4. QUAND ET COMMENT POUVEZ-VOUS RENONCER À VOTRE CONTRAT ?

- En cas de démarchage (Article L.112-9 du Code des assurances) : « Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. » Vous pouvez renoncer à votre adhésion dans les 30 jours calendaires suivant la date de conclusion de votre contrat ou, en cas de période de gratuité, suivant la date du paiement de tout ou partie de la première cotisation.

- Par courrier adressé au gestionnaire :

**Mobileo – KARAPASS**  
BP 10096  
78331 Fontenay le Fleury CEDEX

- Ou par email à :  
**contact@mobileo.fr**

Modèle de lettre de renonciation :

*"Je soussigné(e) (M./Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer à mon contrat MOBILEO N°XXXX.*

*Fait le (Date) à (Lieu), Signature"*

Le jour de la conclusion de votre contrat mentionné ci-dessus est défini au **paragraphe 7.1 de la Notice**.

En cas de vente en agence ou de *contrat à distance*, vous bénéficiez de la faculté de *renonciation*, selon les modalités ci-dessus.

Nous vous remboursons l'intégralité des sommes éventuellement déjà prélevées dans un délai maximum de 30 jours calendaires révolus à compter de la réception de votre lettre de renonciation. À compter de l'envoi de votre lettre, votre contrat et vos garanties prennent fin.

Vous ne pouvez pas exercer votre droit de renonciation si vous avez expressément demandé l'exécution du contrat pendant le délai de renonciation, par exemple sous la forme d'une déclaration de sinistre.

## 8. QUELLES SONT LES CARACTÉRISTIQUES DE VOTRE COTISATION D'ASSURANCE ?

### 8.1. QUELLES SONT LES MODALITÉS DE RÈGLEMENT DE VOTRE COTISATION ?

Votre cotisation toutes taxes comprises, est payable mensuellement, d'avance à compter du 5 de chaque mois et s'effectue par prélèvements automatiques sur votre compte de dépôt désigné à cet effet. **Lorsque le compte de dépôt désigné est un compte professionnel, seuls pourront être pris en charge les assurés professionnels à savoir l'*adhérent* et son collaborateur.**

La date de prélèvement de votre première cotisation et le montant de vos cotisations sont indiqués sur votre demande d'adhésion valant **certificat d'adhésion**.

Vos cotisations sont perçues par BNP Paribas.

Le paiement des cotisations doit intervenir par débit d'un compte bancaire ouvert à votre nom dans un Etat membre de l'Union Européenne ou partie à l'Espace Économique Européen, et être libellé en euro. Tout paiement provenant d'un compte bancaire ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou dans une devise autre que l'euro pourra être refusé par CARDIF.

# LA VIE DE VOTRE CONTRAT

À défaut de paiement de votre cotisation ou d'une fraction de votre cotisation dans les 10 jours qui suivent son échéance, il vous est adressé une lettre recommandée, vous invitant à vous acquitter du montant dû. Cette lettre recommandée indiquera que, si 30 jours après son envoi, votre ou vos cotisation(s) ou fraction de cotisation due(s) n'est(ne sont) toujours pas payée(s), vos garanties seront suspendues et 10 jours plus tard votre contrat sera résilié conformément à l'Article L.113-3 du Code des assurances.

## 8.2. VOTRE COTISATION PEUT-ELLE CHANGER ?

Nous nous réservons la possibilité de réviser le montant de votre cotisation :

- à la date de renouvellement de votre contrat, si l'évolution des caractéristiques actuarielles des risques garantis au titre du contrat Mobileo le justifie. Nous vous adresserons le nouveau montant des cotisations trois mois avant la date de renouvellement de votre contrat. Dans ce délai de trois mois, vous pourrez refuser cette modification en dénonçant votre adhésion par simple lettre. À défaut, vous serez réputé l'accepter ;
- à la prochaine échéance de cotisation, si les Pouvoirs Publics changent le montant de la taxe incluse dans le barème des cotisations.

## 9. COMMENT MODIFIER VOTRE COMPTE DE PRÉLÈVEMENT ?

Vous pouvez modifier votre compte de prélèvement auprès de votre conseiller.

## 10. MODALITÉS DE RÈGLEMENT EN CAS D'INDEMNISATION ?

Sauf circonstances particulières et sous réserve de l'accord exprès ou tacite de CARDIF, tout paiement devant être effectué par le gestionnaire interviendra par crédit d'un compte bancaire ouvert au nom de l'assuré dans un État membre de l'Union européenne ou partie à l'Espace Économique Européen et sera libellé en euros.

Par conséquent, le gestionnaire pourra légitimement refuser de procéder à tout paiement par crédit d'un compte bancaire ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou libellé dans une devise autre que l'euro.

**Lorsque le compte de dépôt désigné pour le prélèvement des cotisations est un compte professionnel, l'indemnisation se fera obligatoirement sur ce compte professionnel.**

## 11. COMMENT RÉSILIER VOTRE CONTRAT ?

Vous pouvez résilier à tout moment votre contrat après la première année d'assurance. Votre résiliation prend effet le premier jour du mois suivant la date à laquelle votre résiliation intervient.

Vous pouvez résilier votre contrat :

- Sur le site internet [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas), si vous êtes client BNP Paribas, ou sur [helloworldbank.fr](http://helloworldbank.fr), si vous êtes client Hello bank!
- Auprès du gestionnaire :
  - > par téléphone : **0 970 809 840** (du lundi au samedi de 9h à 20h hors jours légalement chômés et / ou fériés - numéro non surtaxé).
  - > par email : **contact@mobileo.fr**
  - > par courrier : **Mobileo – KARAPASS - BP 10096 - 78331 Fontenay le Fleury CEDEX**
- En vous rendant dans une agence BNP Paribas. Un conseiller accusera alors réception de votre demande de résiliation.

## 12. QUI CONTACTER EN CAS DE SINISTRE ?

Par Internet, vous pouvez déclarer ou suivre votre *sinistre* en ligne en vous connectant à votre espace sécurisé sur [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas) si vous êtes client BNP Paribas ou sur [helloweb.com](http://helloweb.com) si vous êtes client Hello bank!

Ou contactez le gestionnaire :

- par téléphone : 0 970 809 840 (du lundi au samedi de 9h à 20h hors jours légalement chômés et / ou fériés - numéro non surtaxé).
- par email : [contact@mobileo.fr](mailto:contact@mobileo.fr)
- par courrier : Mobileo – KARAPASS - BP 10096 - 78331 Fontenay le Fleury CEDEX

## 13. QUELLES SONT LES FORMALITÉS À ACCOMPLIR ?

Les formalités sont à accomplir dans les délais précisés ci-dessous (sauf cas de force majeure).

### 13.1. QUELLES SONT LES DÉMARCHES À EFFECTUER EN CAS DE SINISTRE ?

#### EN CAS DE VOL

- Déposer une plainte auprès des autorités de police ou de gendarmerie compétentes ;
- Déclarer votre *sinistre* auprès du gestionnaire, **dans les 2 jours ouvrés** maximum suivant sa date de survenance ;
- Constituer votre dossier et adresser au gestionnaire l'ensemble des pièces justificatives indiquées **au paragraphe 13.2** de votre Notice ;
- Pour les *téléphones portables*, faire une demande de mise hors service de la ligne concernée auprès de l'opérateur téléphonique. Cette demande devra intervenir **dans les 2 jours ouvrés** suivant la date à laquelle vous avez eu connaissance du *sinistre*.

#### EN CAS DE CASSE / OXYDATION

- Déclarer votre *sinistre* au gestionnaire dès que vous en avez eu connaissance et au plus tard **dans les 5 jours ouvrés** suivant la date à laquelle vous en avez eu connaissance ;
- Constituer votre dossier et adresser au gestionnaire l'ensemble des pièces justificatives indiquées **au paragraphe 13.2** de votre Notice ;
- Sauvegarder vos données contenues dans votre *appareil garanti*.

**IMPORTANT** : Avant de faire parvenir l'*appareil garanti* à l'atelier mandaté par le gestionnaire, l'assuré doit :

> Si l'*appareil garanti* contient des fichiers, des données personnelles, des bases de données ou des logiciels, que l'assuré a enregistrés, en effectuer une sauvegarde externe puis les supprimer de l'*appareil garanti*.

À défaut, les données personnelles seront détruites par ladite station technique dès réception de l'*appareil garanti*.

> Si l'*appareil garanti* comporte des fonctions de sécurité actives comme un code de verrouillage, et/ou un compte de « localisation de mon téléphone » et/ou un compte « icloud » ou son équivalent, la désactivation devra être mise en œuvre préalablement par l'assuré.

**À défaut le diagnostic de l'*appareil garanti* ne pourra pas être réalisé par ladite station technique, la garantie ne pourra pas être mise en jeu et le produit vous sera retourné en l'état à vos frais.**

Dans tous les cas, la responsabilité de CARDIF, du gestionnaire et/ou de l'atelier mandaté par le gestionnaire ne pourra en aucun cas être engagée pour tous préjudices, quelle qu'en soit la nature, pouvant résulter de la suppression, perte, disparition ou vol des données personnelles contenues dans l'*appareil garanti*.

- Envoyer l'*appareil garanti* endommagé, sans essayer au préalable de le réparer ou de le faire réparer, à l'adresse qui vous sera indiquée par le gestionnaire au moment de la déclaration du *sinistre*.

À réception de l'*appareil garanti* endommagé, le gestionnaire ou l'atelier mandaté par le gestionnaire vérifiera que l'état de cet appareil répond à la définition de la *casse* ou de l'*oxydation* au sens de votre contrat.

Le gestionnaire confirmera alors la prise en charge du *sinistre*, sous réserve des événements non couverts.

Nota bene : Pensez à bien sauvegarder vos données contenues dans votre appareil avant tout envoi.

## 13.2. QUELLES SONT LES PIÈCES JUSTIFICATIVES À ADRESSER AU GESTIONNAIRE EN CAS DE SINISTRE?

### EN CAS DE VOL, CASSE ET OXYDATION

- Une copie de la *preuve d'achat* de l'*appareil garanti* émise au nom de l'*adhérent* ou à celui des *assurés* autres que le collaborateur, mentionnant sa date et sa valeur d'achat, le type d'appareil ainsi que ses références (marque, modèle, numéro de série ou IMEI) ;
- Pour l'*assuré* collaborateur, la facture au nom de l'*adhérent* mentionnant sa date et sa valeur d'achat, le type d'appareil ainsi que ses références (marque, modèle, numéro de série ou IMEI) ;
- Si le propriétaire de l'*appareil garanti* sinistré est le conjoint de l'*adhérent* ou son partenaire de PACS ou son *concubin*, un justificatif de domicile à l'adresse de l'*adhérent* ;
- Si le propriétaire de l'*appareil garanti* sinistré est un enfant fiscalement à la charge de l'*adhérent* ou à celle de son *concubin*, une copie du livret de famille.

### EN COMPLÉMENT EN CAS DE VOL

- La copie du procès-verbal détaillé de la déclaration de *vol* mentionnant les circonstances précises du *sinistre* et les références de l'*appareil garanti* : type, marque, modèle, numéro de série ou *IMEI* ainsi que la signature et le tampon des autorités;

Pour les *téléphones portables*, si des communications et/ou connexions ont été effectuées *fraudeusement* par un *tiers*, une copie de la facture émise par l'opérateur téléphonique mentionnant le montant des communications et/ou connexions.

Le gestionnaire se réserve la possibilité de vous demander toute autre pièce justificative qu'elle estimerait nécessaire.



# LES INFORMATIONS GÉNÉRALES

## 14. QUE SE PASSE-T-IL LORSQUE VOUS ÊTES COUVERT PAR PLUSIEURS ASSURANCES ?

Si vous avez contracté sans *fraude* plusieurs assurances pour un même risque c'est-à-dire que chaque assureur est informé de l'existence d'autres assureurs, vous pourrez vous adresser à l'assureur de votre choix pour obtenir l'indemnisation de votre *sinistre*, ce dans les limites fixées par l'Article L.121-4 du Code des assurances.

## 15. SUBROGATION

Lorsque nous vous avons versé une indemnité, nous nous substituons dans vos droits et actions jusqu'à concurrence de cette indemnité, contre tout *tiers* responsable du *sinistre*, et ce dans les conditions de l'Article L.121-12 du Code des assurances.

## 16. LANGUE ET DROIT APPLICABLES AU CONTRAT

La langue utilisée pendant la durée de votre contrat est le français. Les relations précontractuelles et le contrat Mobileo sont régis par le droit français. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

## 17. PRESCRIPTION

Conformément à l'Article L.114-1 du Code des assurances, « toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

2° En cas de *sinistre*, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte de l'adhérent et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré ».

Conformément à l'Article L.192-1 du Code des assurances :

« Si l'adhérent a sa résidence principale dans les départements

du Bas-Rhin, Haut-Rhin et Moselle, le délai prévu à l'article L.114-1, alinéa 1<sup>er</sup>, est porté à 5 ans en matière d'assurance vie ».

Conformément aux dispositions de 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 ou d'un recommandé électronique avec accusé de réception adressé 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 ».

Conformément aux dispositions des Articles 2240 à 2244 du Code civil :

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

« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription (...) ».

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

« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance » et cette interruption « est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

« Le délai de prescription (...) est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ».

Conformément aux dispositions de l'Article L. 114-3 du Code des assurances :

« Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci ».

Conformément aux dispositions des Articles 2233 à 2239 du Code civil :

« La prescription ne court pas : à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ; à l'égard d'une action en garantie, jusqu'à ce que l'éviction ait lieu ; à l'égard d'une créance à terme, jusqu'à ce que ce terme soit arrivé.

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.

Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts.

# i LES INFORMATIONS GÉNÉRALES

*Elle ne court pas ou est suspendue entre époux, ainsi qu'entre partenaires liés par un pacte civil de solidarité.*

*Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession.*

*La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative.*

*Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à 6 mois.*

*La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès.*

*Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée ».*

## 18. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de la relation d'assurance, l'Assureur, en tant que responsable de traitement, est amené à recueillir auprès de l'adhérent des données à caractère personnel protégées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, et par le Règlement (UE) général sur la protection des données n° 2016-679.

Les données à caractère personnel qui sont demandées par l'Assureur sont obligatoires. Si des données à caractère personnel demandées par l'Assureur sont facultatives, cela sera précisé au moment de leur collecte.

Les données à caractère personnel collectées par l'assureur sont nécessaires :

### a. Pour respecter les obligations légales et réglementaires auxquelles il est soumis

L'assureur collecte les données à caractère personnel de l'adhérent afin d'être conforme aux différentes obligations légales et réglementaires qui s'imposent à lui, telles que :

- La prévention de la fraude à l'assurance ;
- La lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;

- La lutte contre la fraude fiscale, l'accomplissement des contrôles fiscaux et les obligations de notification ;
- La surveillance et le report des risques que l'assureur pourrait encourir ;
- La réponse à des demandes officielles émanant d'une autorité publique ou judiciaire dûment habilitée.

### b. Pour l'exécution d'un contrat avec l'adhérent ou pour prendre des mesures, à sa demande, avant de conclure un contrat

L'assureur utilise les données à caractère personnel de l'adhérent pour conclure et exécuter ses contrats, et en particulier :

- Évaluer les caractéristiques du risque pour déterminer une tarification ;
- Gérer les réclamations et l'exécution des garanties du contrat ;
- Communiquer à l'adhérent des informations concernant les contrats de l'assureur ;
- Accompagner l'adhérent et répondre à ses demandes ;
- Évaluer si l'assureur peut proposer à l'adhérent un contrat d'assurance et le cas échéant évaluer à quelles conditions.

### c. Pour la poursuite d'un intérêt légitime

L'assureur utilise les données à caractère personnel de l'adhérent dans le but de déployer et développer ses contrats d'assurance, pour améliorer sa gestion des risques et pour faire valoir ses droits, en particulier :

- La preuve du paiement de la prime ou cotisation d'assurance ;
- La prévention de la fraude ;
- La gestion des systèmes d'information, comprenant la gestion des infrastructures (ex: plateforme partagée), ainsi que la continuité des opérations et la sécurité informatique ;
- L'établissement de modèles statistiques individuels, basés sur l'analyse du nombre et de la fréquence des sinistres pour l'assureur, par exemple dans le but d'aider à définir le score de risque d'assurance de l'adhérent ;
- L'établissement de statistiques agrégées, de tests et de modèles pour la recherche et le développement, dans le but d'améliorer la gestion des risques ou dans le but d'améliorer les produits et services existants ou d'en créer de nouveaux ;
- Le lancement de campagnes de prévention, par exemple en créant des alertes liées à la survenance de catastrophes naturelles ou d'intempéries, en cas de ralentissement sur les routes, verglas... ;
- La sensibilisation du personnel de l'assureur par l'enregistrement des appels émis et reçus par ses centres d'appel ;
- La personnalisation des offres de l'assureur pour l'adhérent et de celles des autres entités de BNP Paribas à travers l'amélioration de la qualité de ses contrats d'assurance, ou la communication concernant ses contrats d'assurance en fonction de la situation de l'adhérent et de son profil. Cela peut être accompli par :
  - > La segmentation des prospects et clients de l'assureur ;
  - > L'analyse des habitudes et préférences de l'adhérent dans l'utilisation des différents canaux de communication que

# LES INFORMATIONS GÉNÉRALES

l'assureur met à sa disposition (mails ou messages, visite des sites internet de l'assureur, etc.) ;

- > Le partage des données de l'*adhérent* avec une autre entité de BNP Paribas en particulier si l'*adhérent* est ou va devenir un client de cette autre entité ; et
- > L'association des données relatives aux contrats que l'*adhérent* a déjà souscrits ou pour lesquels il a effectué un devis, avec d'autres données que l'assureur possède sur lui (ex: l'assureur peut identifier que l'*adhérent* a des enfants mais qu'il ne dispose pas encore de protection assurance familiale).

- L'organisation de jeux concours, loteries et campagnes promotionnelles.

Les données à caractère personnel de l'*adhérent* peuvent être regroupées au sein de statistiques anonymes qui peuvent être fournies à des entités du Groupe BNP Paribas pour les aider dans le développement de leur activité.

L'*adhérent* dispose des droits suivants :

- **Droit d'accès** : l'*adhérent* peut obtenir les informations relatives au traitement de ses données à caractère personnel, et une copie de ces dernières.
- **Droit de rectification** : dès lors qu'il considère que ses données à caractère personnel sont inexactes ou incomplètes, l'*adhérent* peut demander à que ses données à caractère personnel soient modifiées en conséquence.
- **Droit à l'effacement** : l'*adhérent* peut demander la suppression de ses données à caractère personnel, dans la limite de ce que permet la loi.
- **Droit à la limitation** : l'*adhérent* peut demander la limitation des traitements sur ses données à caractère personnel.
- **Droit d'opposition** : l'*adhérent* peut formuler une opposition au traitement de ses données à caractère personnel, pour des raisons tenant à sa situation particulière. L'*adhérent* bénéficie par ailleurs d'un droit d'opposition absolu concernant les traitements de ses données à caractère personnel aux fins de prospection commerciale, et y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.
- **Droit de retirer son consentement** : lorsque l'*adhérent* a donné son consentement pour le traitement de ses données à caractère personnel, il a le droit de retirer son consentement à n'importe quel moment.
- **Droit à la portabilité des données** : dans certains cas, l'*adhérent* a le droit de récupérer les données à caractère personnel qu'il a délivrées à l'assureur, ou lorsque cela est techniquement réalisable, de solliciter leur transfert à un autre responsable de traitement.
- **Droit à la mort numérique** : l'*adhérent* peut définir auprès de l'assureur des directives particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. L'*adhérent* peut modifier ou révoquer ces directives particulières à tout moment.

Pour exercer l'un des droits listés ci-dessus, l'*adhérent* doit adresser un courrier ou mail à l'adresse suivante :

BNP PARIBAS CARDIF - DPO

8, rue du Port, 92728 Nanterre Cedex-France, ou  
data.protection@cardif.com.

Toute demande de l'*adhérent* doit être accompagnée d'une photocopie/scan de sa pièce d'identité afin que l'assureur puisse avoir une preuve de son identité.

Si l'*adhérent* souhaite avoir plus d'informations sur le traitement de ses données à caractère personnel réalisé par l'assureur, il peut consulter la Notice « *protection des données* » disponible directement à l'adresse suivante :

[www.cardif.fr/data-protection-notice](http://www.cardif.fr/data-protection-notice).

Cette Notice contient l'ensemble des informations relatives aux traitements des données à caractère personnel que l'assureur, en tant que responsable du traitement, doit fournir à l'*adhérent*, en ce compris les catégories de données à caractère personnel traitées, leur durée de conservation ainsi que les destinataires éventuels des données à caractère personnel.

## 19. CONVENTION DE PREUVE

### Utilisation du Code d'accès

Avant toute déclaration de perte ou de vol du Code d'accès intervenue, tout accès au site internet ainsi que toute opération réalisée précédée de la saisie du Code d'accès est réputée émaner de l'*assuré*. La saisie du Code d'accès vaut authentification.

### Système de double-clic

Le système de double-clic mis en place sur le site Internet permet à l'*assuré*, à la suite d'un premier clic, de visualiser un écran récapitulatif de l'opération qui lui est proposée par BNP Paribas SA, puis de valider par un second clic, ses choix récapitulés au sein d'un dernier écran tout en gardant la possibilité de revenir en arrière pour les modifier.

L'assureur et l'*assuré* acceptent expressément que ce dernier clic vienne manifester le consentement de l'*assuré* aux droits et obligations qui découlent des opérations qu'il réalise, et que les traces de ce dernier clic conservées par l'Assureur font preuve devant les tribunaux de la manifestation de ce consentement.

### Preuve des opérations réalisées sur le site Internet

La reproduction ou l'enregistrement des opérations par tout moyen même informatique (microfiches, enregistrements, impressions ...) constitue la preuve entre l'assureur et l'*assuré* des opérations réalisées par l'*assuré* sur le site internet.

Les courriers électroniques adressés à l'*assuré* par l'assureur ou par le Courtier, ainsi que les éventuels documents « PDF » joints ont force probante entre les parties.

### Conservation des données

Afin de sécuriser et de pouvoir apporter la preuve des opérations réalisées en ligne, BNP Paribas SA a mis en place un système de conservation électronique des données.

# LES INFORMATIONS GÉNÉRALES

Seront notamment conservées dans un coffre-fort électronique les données suivantes :

- date et heure de connexion de l'Assuré,
- date et heure de validation des opérations en ligne (acceptation ou refus par l'Assuré des propositions émanant de BNP Paribas SA),
- les PDF récapitulatifs liés aux opérations en ligne.

Les données conservées dans le coffre-fort électronique font foi en cas de litige opposant l'assureur à l'assuré.

## 20. CONTRÔLE DE L'ENTREPRISE D'ASSURANCE

L'organisme chargé du contrôle de CARDIF Assurances Risques Divers en tant qu'entreprise d'assurance, est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution :

ACPR – 4 Place de Budapest - 75436 Paris Cedex 09.

# MOBILEO

Notice

## **CARDIF Assurances Risques Divers**

Entreprise régie par le Code des assurances - S.A. au capital de 21 602 240 euros - 308 896 547 R.C.S. Paris  
Siège social : 1, boulevard Haussmann - TSA 93000 - 75318 Paris CEDEX 09  
Bureaux : 8, rue du Port - 92728 Nanterre CEDEX

## **KARAPASS COURTAGE**

SAS au capital de 400 000 €, n° 384 681 904 RCS Nanterre  
Siège social : 93 rue Nationale 92100 Boulogne-Billancourt, immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
sous le n° 10 055 055, en qualité de gestionnaire.



# BNP PARIBAS

La banque  
d'un monde  
qui change

