

## FICHE D'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

### VOTRE BESOIN

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

**Vous êtes acquéreur d'un appareil nomade ou d'un appareil de téléphonie et vous souhaitez bénéficier d'une garantie couvrant cet appareil contre la casse accidentelle, l'oxydation toutes causes et le vol pour la durée renseignée dans le Bulletin d'adhésion valant Conditions Particulières.**

### NOTRE OFFRE

L'offre d'assurance ELECTRONICS GOLD ESTALY est destinée à garantir le produit nomade dont les références figurent sur le Bulletin d'adhésion, contre la casse accidentelle, l'oxydation toutes causes et le vol pour la durée mentionnée dans la Notice d'information valant Conditions Générales (ci-après « Notice d'information »). Le contenu détaillé des garanties figure dans la Notice d'information qui vous est remise par ESTALY.

La distribution de cette offre d'assurance donne lieu à une rémunération sous forme de commissions et le cas échéant à des incitations non financières. Vous êtes informé que votre adhésion à l'offre d'assurance est facultative.

### EFFET ET DURÉE DE L'ADHÉSION A LA GARANTIE CASSE VOL PRODUITS NOMADES ESTALY (Article 7 de la Notice d'information)

**Sous réserve de l'exercice de votre faculté de renonciation de 30 jours prévue par la réglementation ou demande de résiliation selon les modalités prévues par la Notice d'information, l'offre ELECTRONICS GOLD ESTALY prend effet à la plus tardive des dates suivantes : à la date de livraison de l'Appareil garanti ou à la date de signature du Bulletin d'adhésion, pour la durée renseignée dans le Bulletin d'adhésion.**

### RENONCIATION À L'ADHÉSION (Article 6 de la Notice d'information)

Vous avez la possibilité de renoncer à votre adhésion dans un délai de 30 jours calendaires révolus à compter de la conclusion de votre adhésion ou à compter du paiement de tout ou partie de la première prime d'assurance si vous avez bénéficié de premières échéances gratuites.

Ce droit de renonciation, sans frais ni pénalités, est soumis au respect des conditions suivantes :

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

Dans cette situation, vous devez notifier votre décision de renoncer au Contrat au moyen d'une décision explicite ou en utilisant le formulaire de renonciation joint à la notice d'information.

Dans un délai de 30 jours à compter du jour où l'Assureur est informé de votre décision de renonciation au Contrat, l'intégralité des paiements reçus vous seront remboursés.

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.

### RÉCLAMATION

En cas de mécontentement, nous sommes à votre écoute en face à face, par téléphone, par courrier ou par courriel, et mettons tout en œuvre pour vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Si votre Réclamation est formulée à l'oral et que vous n'obtenez pas entière satisfaction, vous serez invité à la formaliser sur un support écrit auprès de votre courtier ou interlocuteur habituel en lien avec votre mécontentement (gestion de contrat, Sinistre, ...).

Vous pourrez dès lors prendre contact avec ESTALY

- par mail à [reclamations@estaly.coen](mailto:reclamations@estaly.coen) précisant en objet « Réclamation »,
- par courrier à ESTALY, 24 rue Malar, 75007 PARIS,
- depuis le site internet d'ESTALY à la rubrique « contact support » en choisissant l'option « Faire une réclamation » ou directement depuis son espace client.

Vous recevrez un accusé de réception sous dix (10) jours ouvrables maximum, à compter de la date d'envoi de votre Réclamation écrite sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai.

Nous nous engageons à vous apporter une réponse écrite dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de l'envoi de votre Réclamation écrite.

En tout état de cause, deux (2) mois après l'envoi de votre première Réclamation écrite, que nous y ayons répondu ou non répondu, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'assurance :

- Sur le site <http://www.mediation-assurance.org>. Vous disposez d'un formulaire en ligne « Je saisir le médiateur ».
- Par courrier, à l'adresse suivante : La Médiation de l'assurance – TSA 50110 75441 Paris cedex 09.

Vous disposez d'un délai d'un an à compter de votre Réclamation écrite pour saisir le Médiateur de l'assurance.

Dans tous les cas, vous conservez la faculté de saisir le tribunal compétent.

**NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GÉNÉRALES**  
**APPLICABLE À COMPTER DU 15/06/2024.**

## PRÉAMBULE

L'Offre ELECTRONICS GOLD ESTALY (ci-après l'Offre) est un contrat d'assurance collective à adhésions individuelles facultatives N° 7.149.825 souscrit par ESTALY, Société par actions simplifiée au capital de 2 057,10 euros€, RCS de PARIS N° 909 874 109, inscrit à l'ORIAS sous le numéro 22 002 508 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), dont le siège social est situé 24 rue Malar – 75007 PARIS, auprès de MMA IARD Assurances Mutuelles RCS Le Mans N° 775 652 126, société d'assurance mutuelle à cotisations fixes et MMA IARD, S.A. au capital social de 537.052.368 €, RCS Le Mans N° 440 048 882 ayant leurs sièges sociaux au 160 rue Henri Champion – 72030 Le Mans Cedex 9, Eco-organisme IDU/IREP N° FR231780\_03XLOT.

Ces entreprises sont régies par le Code des assurances et sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

**L'Offre est distribuée et gérée par ESTALY pour le compte de l'Assureur.**

Conformément aux dispositions des articles L. 530-1 et L. 530-2 du Code des assurances, ESTALY a souscrit une garantie financière et une responsabilité civile professionnelle. Il est inscrit comme intermédiaire d'assurance auprès de l'ORIAS (sous le N° 22 002 508) qui est l'Organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, dont le siège est situé au 1, rue Jules Lefebvre 75311 Paris cedex 09 et exerce son activité sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

**La présente Notice d'information valant Conditions générales** (ci-après « Notice d'information ») **s'applique aux adhésions à l'Offre ELECTRONICS GOLD ESTALY** par l'Adhérent défini à l'article 1 ci-dessous de la Notice d'information.

La présente Notice d'information définit les droits et obligations d'ESTALY, de l'Assureur et de l'Adhérent au titre des garanties d'assurance.

Toute adhésion à l'Offre suppose la prise de connaissance préalable de la Notice d'information ainsi que l'acceptation par l'Adhérent de l'intégralité de son contenu.

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

ESTALY recommande à l'Adhérent de conserver la Notice d'information pour pouvoir s'y reporter le cas échéant à tout moment pendant l'exécution du Contrat.

Chaque terme utilisé au sein de la présente notice est défini dans le lexique ci-après

## ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

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

**Accident / accidentel :** Tout évènement soudain, imprévu et extérieur à l'Assuré et à l'Appareil garanti qui entraîne des dommages à l'Appareil garanti.

**Adhérent :** Personne physique majeure qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole résidant fiscalement en France, ou personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles, qui signe le Bulletin d'adhésion et s'engage à régler les cotisations d'assurance. Ci-après désigné par le terme « vous ».

**Adhésion :** L'adhésion se compose des documents suivants :

- la Fiche d'information précontractuelle qui rappelle avant la conclusion du contrat le prix et la garantie,
- le Document d'information standardisé,
- la Notice d'information qui a pour objet de décrire la vie de l'adhésion et de définir l'ensemble des garanties pouvant être souscrites,
- le Bulletin d'adhésion qui précise la date d'effet des garanties, la ou les personnes à assurer et les caractéristiques des garanties ;

**Appareil garanti/ assuré :** L'Appareil Nomade ou l'Appareil de Téléphonie acheté, neuf ou reconditionné, auprès d'un vendeur professionnel en France, pour un usage non professionnel et dont les références figurent sur le bulletin d'adhésion rempli et signé par l'Adhérent.

Ou, l'Appareil remplacé dans le cadre des garanties du présent contrat ou de la Garantie constructeur.

**Appareil de Téléphonie :** Les téléphones mobiles ou smartphones utilisés avec une carte SIM.

**Appareils Nomades :** Tout Appareil Nomade limitativement énuméré ci-après et désigné comme tel par la nomenclature produits du Constructeur et/ou du Distributeur : Appareil photo numérique et argentique / Baladeur audio ou vidéo – MP3 MP4 / Calculatrice / GoPro, Caméscope et caméra numérique / Casque audio sans fil & oreillettes Bluetooth /Clavier sans fil / Console de jeu vidéo portable / Dictionnaire électronique / Disque dur externe / Autre périphérique externe / Enceinte nomade / Enceinte connectée / Imprimante portable / Liseuse / Montre connectée / Netbook / Objectif pour appareil photo / Ordinateur portable / Tablette tactile / Récepteur GPS / Scanner portable / Souris sans fil / Lecteur DVD portable / Dictaphone.

**Appareil reconditionné :** Appareil remis au même niveau de caractéristiques techniques principales que l'Appareil Garanti, à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris, de revêtement, de graphisme et de design.

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

**Assuré :** L'Adhérent, propriétaire de l'Appareil garanti, ou l'un des membres du Foyer défini ci-après.

**Assureur :** MMA IARD Assurances Mutuelles, RCS Le Mans N° 775 652 126, société d'assurance mutuelle à cotisations fixes et MMA IARD, S.A. au capital social de 537.052.368 euros, RCS Le Mans N° 440 048 882 ayant leurs sièges sociaux au 160 rue Henri Champion – 72030 Le Mans Cedex 9 (conjointement dénommées ci-après « MMA », l'**« Assureur »** ou par le terme « nous »).

**Carence :** **Délai suivant la souscription durant lequel la couverture des garanties n'est pas effective.**

**Casse ou Dommage accidentel(le) :** Toute détérioration totale ou partielle de l'Appareil garanti, extérieurement visible, résultant d'un Accident et nuisant à l'utilisation de l'Appareil garanti selon les normes du constructeur.

**Contrat :** le Contrat est composé de la présente Notice d'information valant Conditions Générales et du Bulletin d'adhésion valant Conditions Particulières signé par l'Adhérent.

**Cyber-attaque :** Acte de malveillance d'origine externe à l'Assuré, y compris par l'introduction d'un virus informatique, affectant ses ressources informatiques/numériques ou celles qui lui sont confiées :

- qui porte atteinte à l'authenticité, l'intégrité, la confidentialité de ces ressources et/ou données numériques,
- et/ou qui rend impossible l'utilisation ou l'accès à ces ressources et/ou données numériques,
- et/ou qui permet une utilisation frauduleuse de ces ressources et/ou données numériques.

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

**Défaut d'entretien :** Inaction imputable au propriétaire ou au détenteur autorisé de l'Appareil garanti, absence de soin apporté à son maintien en état de marche ou d'utilisation, absence de remplacement des éléments indispensables à la sécurité de son fonctionnement, d'où résulte une dégradation voire sa destruction.

**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 Sinistre.

**Donnée numérique :** Toute information existant sous une forme exploitable par une ressource informatique/numérique.

**Echéance anniversaire :** Désigne la date de renouvellement de l'adhésion pour laquelle une nouvelle cotisation annuelle d'assurance est due.

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

**Franchise :** Somme qui reste à la charge de l'Adhérent dans le cadre de l'application des garanties. Son montant est renseigné dans le Bulletin d'Adhésion valant Conditions Particulières.

**Garantie constructeur :** Garantie légale de conformité prévue par le Code de la consommation aux articles L. 217-1 à 217-14.

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

**Gestionnaire :** ESTALY, société par actions simplifiée au capital de 2 057, 10 euros, RCS de PARIS N° 909 874 109, inscrit à l'ORIAS sous le numéro 22 002 508 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), dont le siège social est situé 24 rue Malar – 75007 PARIS, agissant pour le compte de l'Assureur. Ci-après désigné par le terme « nous ».

**Groupe COVEA :** Désigne, à une date donnée, l'ensemble des personnes morales, actuelles et futures, ci-après mentionnées :

1°) La société COVEA, société de groupe d'assurance mutuelle, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au RCS de Paris sous le N°450 527 916,

2°) L'ensemble des entreprises affiliées liées à COVEA par une convention d'affiliation,

3°) Les entités entrant dans le périmètre de combinaison des comptes de COVEA au sens de l'article R. 345-1-1 du Code des assurances,

4°) Toute entité soumise au contrôle des structures précitées aux points 1°, 2° ou 3° ou dans laquelle elles exercent une influence notable, que ce soit directement ou indirectement, conjointement ou séparément.

Les notions de contrôle et d'influence notables sont celles définies aux articles L. 233-3 et /ou L. 233-16 du Code de commerce et s'appliquent, pour les besoins des présentes, à toute entité quelle que soit sa forme juridique ou sa nationalité.

Il est enfin précisé pour l'appréciation du contrôle que les titres détenus par les personnes physiques liées aux entités ci-dessus mentionnées au 1° et/ou au 2° et/ou au 3° et/ou au 4° sont pris en compte.

**Nullité :** Annulation pure et simple du Contrat qui est censé alors n'avoir jamais existé.

**Oxydation :** Toute corrosion par effet chimique des composants de l'Appareil assuré, nuisant à son bon fonctionnement résultant d'un accident.

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

**Pièces consomptibles :** Les produits, Accessoires et fournitures nécessaires au fonctionnement de l'Appareil garanti, qui se détruisent à l'usage ou qui ne peuvent plus être réutilisés dans l'état où il se trouve après usage, ainsi que les têtes de lecture ou d'impression, tubes électroniques et lampes.

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

**Prescription :** Perte d'un droit lorsqu'il n'a pas été exercé pendant un temps déterminé.

**Réclamation :** Manifestation d'un mécontentement clairement exprimé par le client ou toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée au sujet du contrat d'assurance pour les risques du particulier ou du professionnel. Ce mécontentement peut être lié à une incompréhension ou un désaccord définitif sur une position de l'assureur

**Résiliation :** Désigne la cessation définitive de l'adhésion pour l'avenir.

**Ressources informatiques / numériques :** Tout dispositif électronique et/ou numérique, ordinateur, matériel, fixe ou portable, logiciel, progiciel, système et outil de communication, serveur, base de données, cloud, ainsi que tout dispositif de stockage, entrée et sortie de données, équipement de réseau ou installation de sauvegarde associés. Ces ressources peuvent être connectées à un réseau ou non.

**Sinistre :** Désigne l'événement susceptible de mettre en jeu la garantie de l'Adhérent.

**Souscripteur :** ESTALY, société par actions simplifiée au capital de 2 057,10 euros, RCS de PARIS N° 909 874 109, inscrit à l'ORIAS sous le numéro 22 002 508 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), dont le siège social est situé 24 rue Malar – 75007 PARIS, ayant souscrit au contrat d'assurance de groupe à adhésion facultative de l'Offre Electronics Gold N° 7.149.825.

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

**Valeur d'achat :** Prix d'acquisition de l'Appareil garanti figurant sur la facture d'achat, déductions faites des réductions commerciales obtenues et des frais annexes.

**Valeur de l'Appareil garanti au jour du Sinistre :** Valeur d'achat de l'Appareil garanti déduction faite de la Vétusté applicable au jour du Sinistre.

**Vétusté :** Dépréciation de la Valeur d'achat de l'Appareil garanti, causée par l'usage, le vieillissement. Elle est fixée à l'article 9 de la Notice d'information.

**Virus informatique :** Programme ou ensemble de programmes informatiques conçus pour porter atteinte à l'intégrité, à la disponibilité ou à la confidentialité des logiciels, progiciels, systèmes d'exploitation, données matériels informatiques et pour se disséminer sur d'autres installations informatiques que celles de l'Assuré.

**Vol :** Soustraction frauduleuse de l'Appareil garanti commise par un Tiers.

**Vol par agression :** Soustraction frauduleuse de l'Appareil garanti par un Tiers en exerçant une menace ou violence sur l'Assuré.

**Vol par effraction :** Soustraction frauduleuse de l'Appareil garanti par un Tiers en pénétrant par ruse, escalade ou effraction impliquant un forçement (y compris par voie électronique) avec dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture extérieure ou de toute espèce de clôture d'un local immobilier (clos et couvert) ou d'un véhicule.

**Vol garanti :** Vol par agression et/ou Vol par effraction de l'Appareil garanti commis par un Tiers, constaté par un récépissé de dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

## ARTICLE 2 - OBJET ET ÉTENDUE DES GARANTIES

### 2.1 – OBJET DES GARANTIES

L'Offre Electronics Gold ESTALY a pour objet de garantir l'Appareil assuré en cas de :

- Casse accidentelle ;
- Oxydation toutes causes ;
- Vol par agression ou Vol par effraction.

**Ces garanties sont accordées sur l'Appareil garanti à concurrence d'un plafond global de garantie de 10 000 € par période annuelle d'adhésion et par sinistre sous réserve des exclusions de garanties énoncées à l'article 4 de la Notice d'information.**

**Ne sont jamais pris en charge :**

- les frais d'entretien, de maintenance, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point de l'Appareil garanti;
- les frais de devis (suivis ou non de réparation), ainsi que les frais de réparation, de mise en service, d'expédition ou de déplacement engagés directement par l'Assuré sans l'accord préalable d'ESTALY.

Indépendamment des droits résultants des termes de la présente Notice d'information, le vendeur de l'Appareil assuré, objet de cette garantie, reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-3 à L. 217-20 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 du Code civil. A ce titre, le contrat ne couvre pas les défaillances causées par des défauts de conception ou de construction du bien assuré ou relevant de la responsabilité du constructeur.

**Garantie légale de conformité (extraits du Code de la consommation)**

**Article L. 217-3 du Code de la consommation :** Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L.

217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

**Article L. 217-4 du Code de la consommation :** Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

**Article L. 217-5 du Code de la consommation :** I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.- Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaît pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.- Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

**Article L. 217-13 du Code de la consommation :** Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

#### **Garantie légale des vices cachés (extraits du Code civil)**

**Article 1641 du Code civil :** Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

**Article 1648 du Code civil :** L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

## **2.2 – ÉTENDUE DES GARANTIES**

Dans le cadre d'une Casse accidentelle de l'Appareil garanti, ESTALY, agissant pour le compte de l'Assureur, procèdera soit :

- à la réparation si cela est possible ;
- au remplacement dans le cas où la réparation n'est pas possible ;
- à l'indemnisation de l'Appareil garanti selon les plafonds définis à l'article 2.1 de la présente Notice d'Information et dans les conditions précisées à l'article 9 de la Notice d'information

En cas de Vol par agression ou de Vol par effraction de l'Appareil garanti, ESTALY, agissant pour le compte de l'Assureur, procèdera soit au remplacement, soit à l'indemnisation de l'Appareil garanti sous réserve des plafonds définis à l'article 2.1 de la présente Notice d'Information et dans les conditions précisées à l'article 9 de la Notice d'information

Dans tous les cas, le Sinistre est garanti uniquement si l'Appareil garanti est sous la Garde de l'Adhérent ou de l'Assuré au moment du Sinistre, **sous réserve des exclusions de garantie visées à l'article 4 de la Notice d'information.**

### **ARTICLE 3 – TERRITORIALITÉ**

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 métropolitaine et dans les quatre (4) DROM suivants : Guadeloupe, Martinique, Guyane et Réunion.

### **ARTICLE 4 – LES EXCLUSIONS DE GARANTIE**

#### **4.1 – EXCLUSIONS GENERALES**

**Ne sont jamais pris en charge :**

- les dommages survenant en dehors de la durée des garanties définie à l'Article 7 ;
- tout Sinistre déjà garanti au titre du contrat d'assurance de multi risques habitation ou automobile de l'Assuré ou de tout autre contrat d'assurance souscrit par l'Assuré en parallèle du présent Contrat;
- 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 ESTALY ;
- les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de données, fichiers ou logiciels utilisés ou contenus par l'Appareil garanti, pendant ou suite à un Sinistre.

Ainsi que tout Sinistre résultant :

- d'une guerre civile, d'une guerre étrangère, d'une émeute, d'un mouvement populaire, d'un embargo, d'une confiscation, d'une capture ou d'une destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique ;
- de la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ou avec sa complicité ;
- de la désintégration du noyau atomique ;
- d'un évènement naturel reconnu ou non en catastrophe naturelle ;
- d'un Dommage relevant de la Garantie constructeur ;
- d'un Dommage relevant de la garantie légale des vices cachés au sens du Code civil ;
- d'un Dommage relevant de la garantie légale de conformité au sens du Code de la consommation ;
- d'une utilisation professionnelle, industrielle, commerciale ou collective ;
- des effets d'une Cyber-attaque.

#### **4.2 – EXCLUSIONS DE LA GARANTIE CASSE**

**Ne sont jamais pris en charge :**

- les dommages relevant d'une Panne ;
- les Sinistres résultant d'une réparation effectuée par un réparateur non agréé par ESTALY ;
- 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 ;
- tout Sinistre pour lequel l'Assuré ne peut présenter l'Appareil garanti ;
- tout Sinistre pour lequel le numéro de série ou la référence de l'Appareil garanti est invisible ou altéré ; - les frais d'entretien, de maintenance, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point de l'Appareil garanti ;
- les Pannes d'antenne, erreurs de branchement ou de mise en service ;
- les Pannes ou 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 dommages entraînant un défaut de colorimétrie ou défectuosité de pixels si celui-ci n'affecte pas plus de 3 pixels collés ou 5 pixels répartis sur la surface de l'écran ;
- les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant sur la notice d'utilisation de l'Appareil garanti fournis par le constructeur ;
- le remplacement des pièces consomptibles ou définies comme telles dans le livret d'entretien du constructeur (filtres, batterie, accessoires, pièces de présentation, ampoules) ;
- les dommages résultant de la modification ou des caractéristiques d'origine de l'Appareil assuré.

#### 4.3 – EXCLUSIONS DE LA GARANTIE VOL

**Ne sont jamais pris en charge les Vols :**

- qui ne sauraient être qualifiés de Vol par agression ou de Vol par effraction au sens de la présente Notice d'information ;
- commis par les membres de la famille de l'Assuré tels qu'ils sont définis à l'article 311-12 du Code pénal ou avec leur complicité ;
- non suivis d'un dépôt de plainte.

#### ARTICLE 5 – MODALITÉS D'ADHÉSION

L'Offre peut être souscrite par l'Adhérent dans les 30 jours suivants l'achat de l'Appareil garanti ou directement auprès d'ESTALY. Doivent être précisées sur le bulletin d'adhésion les références de l'Appareil garanti (marque, modèle, n° de série). **Le Contrat ne garantit qu'un seul Appareil à la fois.**

L'Adhérent reconnaît avoir reçu **et pris connaissance, préalablement à la conclusion du contrat**, des documents suivants :

- la présente Notice d'Information qui décrit la portée des garanties de l'Offre ainsi que les modalités de mise en œuvre de celles-ci ;
- la Fiche d'Information Précontractuelle ci-dessus ;
- le Document d'Information sur le Produit d'Assurance.

L'adhésion emporte acceptation de la présente Notice d'information et de la Fiche d'Information Précontractuelle par l'Adhérent. La non-renonciation dans le délai de trente (30) jours calendaires, vaut engagement ferme et définitif de l'Adhérent sauf accord contraire entre les parties.

#### ARTICLE 6 - RENONCIATION À L'ADHÉSION

L'Adhérent bénéficie d'un droit de renonciation à son adhésion pendant un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si conformément à l'article L. 112-10 du Code des assurances, toutes les conditions suivantes sont remplies :

- l'Adhérent 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 ;
- le Contrat auquel l'Adhérent souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- l'Adhérent n'a déclaré aucun Sinistre garanti par ce Contrat.

Lorsque l'Adhérent a bénéficié d'une ou plusieurs primes d'assurance gratuites, ce délai de trente (30) jours ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

Pour exercer ce droit, l'Adhérent doit notifier sa décision de renoncer au Contrat au moyen d'une déclaration explicite au choix :

- par mail à [reclamations@estaly.co](mailto:reclamations@estaly.co)
- par courrier simple à l'adresse suivante Estaly 24 rue Malar – 75007 Paris.

L'Adhérent peut utiliser le modèle de formulaire de renonciation figurant en fin de la présente notice d'information.

Lorsque l'Adhérent a exercé sa faculté de renonciation dans les conditions susvisées, l'Assureur remboursera, le cas échéant, le montant de la cotisation payée par l'Adhérent dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation. Toutefois, l'intégralité de la cotisation reste due à l'Assureur si l'Adhérent exerce son droit de renonciation alors qu'un Sinistre mettant en jeu la garantie du Contrat est intervenu durant le délai de renonciation prévu ci-dessus.

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

#### ARTICLE 7 – DATE D'EFFET, DURÉE ET CESSATION DES GARANTIES

Sous réserve de l'exercice de la faculté de renonciation visé à l'article 6 de la Notice d'information, le Contrat prend effet à la plus tardive des dates suivantes : à la date de livraison de l'Appareil garanti ou à la date de signature du Bulletin d'adhésion.

**Si l'Appareil garanti est un Appareil reconditionné, alors la garantie casse prend effet à l'expiration d'un délai de Carence d'un mois courant à partir de la date d'effet du Contrat. Les autres garanties ne sont, quant à elles, soumises à aucun délai de Carence et suivent la date d'effet du Contrat.**

Le Contrat est souscrit, pour un même Appareil garanti, à compter de sa prise d'effet **pour la durée renseignée dans le Bulletin d'adhésion valant Conditions Particulières**. Au terme de cette période, les garanties cesseront de plein droit.

Le Contrat peut être résilié dans les conditions prévues à l'article 11 de la Notice d'information.

## ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DE L'ADHÉRENT

### 8.1 – PENDANT LA DURÉE DE L'ADHÉSION

Dévoir de prudence : L'Adhérent ou l'Assuré qui a la Garde de l'Appareil garanti a l'obligation de prendre toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour le protéger et l'utiliser conformément à la notice d'utilisation du constructeur.

Obligation de déclaration : Dans le cadre de leurs obligations légales et réglementaires au titre de l'adhésion, ESTALY agissant pour le compte de l'Assureur est susceptible de poser des questions à l'Adhérent notamment sur les informations renseignées lors de l'adhésion, questions auxquelles l'Adhérent s'engage à répondre avec exactitude, sous peine des sanctions mentionnées à l'article 14-8 de la Notice d'information. En cours de Contrat, l'Adhérent doit déclarer toute modification des informations figurant sur la demande d'adhésion (changement de nom, d'adresse, de références du compte bancaire de l'Adhérent) auprès d'Estaly par mail à support@estaly.co dans un délai de quinze (15) jours à compter du moment où il en a connaissance.

### 8.2 – EN CAS DE SINISTRE

**Sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Adhérent doit, dès qu'il constate le Sinistre, déclarer celui-ci soit**

- sur son espace client à la rubrique « déclarer un sinistre »
- par mail à : support@estaly.co
- par courrier à Estaly, 24 rue Malar 75007 PARIS.

**Au plus tard :**

- dans un délai de trois (3) jours ouvrés en cas de Vol garanti ;
- dans un délai de cinq (5) jours ouvrés pour tous les autres cas.

**A défaut de respecter ces délais, l'Adhérent ne pourra pas bénéficier de la garantie, à condition qu'Estaly, agissant pour le compte de l'Assureur, prouve que le non-respect de ces délais lui a causé un préjudice.**

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

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

#### 8.2.1 – DANS TOUS LES CAS

Faire parvenir à ESTALY :

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

Dans tous les cas, une fois le dossier complété, et dans la mesure où la réparation ne peut être effectuée, ESTALY, agissant pour le compte de l'Assureur, procédera, dans un délai maximal de trente (30) jours, à un échange de l'Appareil sinistré ou au versement d'une indemnité d'assurance **dans les conditions prévues à l'article 9 de la Notice d'information**.

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

Se rendre chez le réparateur agréé, selon les instructions d'ESTALY.

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

#### 8.2.3 – EN CAS DE VOL GARANTI

Faire également parvenir à ESTALY :

- la copie du récépissé de dépôt de plainte (effectué en français dans les 2 jours ouvrés suivant le Sinistre) ;
- en cas de Vol au domicile de l'Adhérent, l'attestation de son assureur du Contrat multirisque habitation, attestant que l'Appareil garanti n'a pas fait l'objet d'une prise en charge au titre de ce Contrat ;
- en cas de Vol du véhicule de l'Adhérent, l'attestation de son assureur du contrat automobile attestant que l'Appareil garanti n'a pas fait l'objet d'une prise en charge au titre de ce contrat.

## ARTICLE 9 – MISE EN ŒUVRE ET LIMITES DE LA GARANTIE

Le dossier Sinistre est réputé complet dès lors que toutes les pièces demandées (visées à l'article 8.2) ont été transmises à l'Assureur (ou à son mandataire).

Dès que le dossier est complet et après réception, en cas de désaccord sur la matérialité des faits, des informations complémentaires demandées par ESTALY, celle-ci, agissant au nom et pour le compte de l'Assureur, confirmera à l'Adhérent dans un délai de cinq (5) jours ouvrés la position retenue concernant la prise en charge ou non du Sinistre.

Dès lors que la position de l'Assureur a été communiquée à l'Adhérent et après déduction de la Franchise éventuelle, le Sinistre sera indemnisé dans un délai maximum de trente (30) jours.

**Il est précisé que l'Appareil garanti ou ses pièces endommagées qui sont irréparables et font l'objet d'un remplacement par l'Assureur deviennent propriété de celui-ci.**

**Lorsque la réparation est effectuée par un réparateur non agréé par ESTALY alors la prise en charge est limitée à 60% du montant de ces réparations et sous réserve du plafond de garantie mentionné ci-après.**

**La garantie due par l'Assureur par l'intermédiaire d'ESTALY est contractuellement limitée à un plafond global de garantie de 10 000 € TTC et à la prise en charge d'un Sinistre par Période d'adhésion, sans pouvoir excéder la Valeur d'achat TTC.**

**Une Vétusté fixée à 13% et augmentée de 1% par mois, décomptée à partir de 13<sup>ème</sup> mois suivant la date d'achat de l'Appareil garanti sera déduite du montant total de l'indemnité.**

**Particularité : En cas de Vol, une Franchise de 10% sera déduite de la Valeur de l'Appareil garanti au jour du sinistre.**

## ARTICLE 10 – MONTANT ET RÈGLEMENT DES COTISATIONS

Les cotisations s'entendent en euros toutes taxes comprises et hors promotion éventuelle.

La cotisation est réglée selon les conditions prévues dans le bulletin d'adhésion valant conditions particulières, conformément à son autorisation de prélèvement.

La cotisation est calculée sur la Valeur d'achat de l'Appareil garanti.

Le montant de la cotisation figure sur le Bulletin d'adhésion valant Conditions Particulières.

ESTALY se réserve la possibilité, en cas d'évolution de l'offre, de revoir le montant des cotisations en informant l'Adhérent au minimum quatre-vingt-dix (90) jours avant la prise d'effet des nouvelles conditions tarifaires.

A ce titre, l'Adhérent aura la possibilité de refuser cette révision (l'offre et le montant de la cotisation appliqués à l'Adhérent resteront alors ceux prévus aux alinéas précédents) ou de résilier dans le délai de trente (30) jours à compter de la notification du changement tarifaire.

Le paiement de la cotisation interviendra, en cas de mensualisation, entre le 5 et le 10 du mois sur le compte bancaire désigné à cet effet par l'Adhérent.

## ARTICLE 11 - RÉSILIATION DE L'ADHÉSION

Il peut être mis fin à l'adhésion :

### **11.1 - Par l'Adhérent ou l'Assureur :**

En cas de changement de domicile, de situation ou régime matrimonial, de profession, en cas de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité professionnelle et ce, lorsque le risque assuré s'en trouve modifié (Article L. 113-16 du Code des Assurances).

### **11.2 - Par l'Assureur :**

- En cas de non-paiement de la prime : 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 (10) jours de son échéance et indépendamment du droit de poursuivre l'exécution du Contrat en justice, la garantie sera automatiquement suspendue trente (30) jours après mise en demeure de s'exécuter adressée à l'Adhérent par l'Assureur 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'Adhérent. Dix (10) jours après l'expiration du délai de trente (30) jours de suspension de garantie susvisée, l'Assureur a le droit de résilier le Contrat de plein droit. Dans ce cas, l'Assureur notifiera à l'Adhérent la résiliation de son Contrat par un envoi recommandé avec accusé de réception.

Le Contrat non résilié reprend pour l'avenir ses effets, à midi le lendemain du jour où ont été payés à l'Assureur, 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.

- En cas de résiliation du Contrat d'assurance n° **X.XXX.XXX** souscrit entre ESTALY et MMA ;
- A l'échéance anniversaire moyennant un préavis de deux mois, sous réserve que l'adhésion ait un (1) an d'existence (article L. 113-12 du Code des assurances) ;
- En cas d'aggravation du risque si l'Assuré refuse l'augmentation de prime correspondante ; l'Assureur doit respecter alors un préavis de dix (10) jours, il est tenu de rembourser la portion de prime afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru (article L. 113-4 du Code des assurances) ;
- En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à l'adhésion et en cours de Contrat (article L. 113-9 du Code des assurances) ;
- Après sinistre (article R. 113-10 du Code des assurances).

### **11.3 - Par l'Adhérent :**

- en cas de résiliation par l'Assureur d'un autre contrat de l'Adhérent après sinistre ;
- en cas d'augmentation de la prime ou majoration des franchises ou modification des garanties (en dehors de l'indexation ou de toute modification légale ou réglementaire dans le délai de trente (30) jours à compter de la notification faite par l'Assureur) ;
- jusqu'à douze (12) mois d'engagement : en cas de perte totale de l'Appareil garanti résultant d'un évènement non prévu au Contrat (Article L. 121-9 du Code des assurances) ;
- à compter du treizième (13ème) mois d'engagement : en informant, à tout moment l'Assureur.

L'Adhérent pourra résilier son Contrat pour les motifs susvisés soit :

- Par courrier à Estaly, 24 rue Malar, 75007 PARIS
- Par mail à [support@estaly.co](mailto:support@estaly.co)
- Depuis son espace client à la rubrique « Résilier mon contrat ».

La résiliation prend effet un (1) mois après que l'Assureur en ait été informé par l'Adhérent selon les modalités précitées.

Lorsque le Contrat est résilié dans les conditions prévues ci-dessus, l'Adhérent n'est tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque est couvert, cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

Dès réception de la demande de résiliation, l'Assureur communiquera par tout support durable à l'Adhérent un avis de résiliation l'informant de la date de prise d'effet de la résiliation. L'Assureur remboursera le solde à l'Adhérent dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de résiliation. A défaut de remboursement dans ce délai, les sommes dues à l'Adhérent 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 deux (2) mois).

### **11.4 - Par l'administrateur ou le liquidateur :**

En cas de Redressement ou Liquidation judiciaire de l'Adhérent (article L. 631-14 et L. 641-11-1 du Code de commerce) :

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

### **11.5 - En cas de décès, par les héritiers (par tous moyens), les acquéreurs ou l'Assureur :**

En cas de transfert de propriété de l'Appareil garanti suite à décès, vente ou donation.

L'assurance est transférée de plein droit à la personne qui hérite de l'Appareil garanti, l'héritier ayant le droit de résilier l'adhésion. Si l'Assureur prend l'initiative de la résiliation, la résiliation prend effet un (1) mois après l'envoi de notre lettre recommandée.

### **11.6 - De plein droit :**

En cas de retrait de l'agrément d'ESTALY ou de l'Assureur

## **ARTICLE 12 – DISPOSITIONS DIVERSES**

### **12.1 – CORRESPONDANCES**

Toute demande de renseignements ou d'informations complémentaires doit être exclusivement adressée à ESTALY :

- par courrier à Estaly, 24 rue Malar, 75007 PARIS
- par mail à l'adresse support@estaly.co.

### **12.2 – RÉCLAMATION**

En cas de mécontentement, nous sommes à votre écoute en face à face, par téléphone, par courrier ou par courriel, et mettons tout en œuvre pour vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Si votre Réclamation est formulée à l'oral et que vous n'obtenez pas entière satisfaction, vous serez invité à la formaliser sur un support écrit auprès de votre courtier ou interlocuteur habituel en lien avec votre mécontentement (gestion de contrat, Sinistre, ...).

Vous pourrez dès lors prendre contact avec ESTALY

- par mail à reclamations@estaly.co en précisant en objet « Réclamation »,
- par courrier à ESTALY, 24 rue Malar, 75007 PARIS,
- depuis le site internet d'ESTALY à la rubrique « contact support » en choisissant l'option « Faire une réclamation » ou directement depuis son espace client.

Vous recevrez un accusé de réception sous dix (10) jours ouvrables maximum, à compter de la date d'envoi de votre Réclamation écrite sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai.

Nous nous engageons à vous apporter une réponse écrite dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de l'envoi de votre Réclamation écrite.

En tout état de cause, deux (2) mois après l'envoi de votre première Réclamation écrite, que nous y ayons répondu ou non répondu, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'assurance :

- Sur le site <http://www.mediation-assurance.org>. Vous disposez d'un formulaire en ligne « Je saisir le médiateur ».
- Par courrier, à l'adresse suivante : La Médiation de l'assurance – TSA 50110 75441 Paris cedex 09.

Vous disposez d'un délai d'un an à compter de votre Réclamation écrite pour saisir le Médiateur de l'assurance.

Dans tous les cas, vous conservez la faculté de saisir le tribunal compétent.

### **12.3 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DU CONTRAT**

#### **A qui sont transmises vos données personnelles ?**

Vos données personnelles sont traitées par l'Assureur et par le Groupe Covéa, auquel il appartient, responsables de traitement.

Vous trouverez nos coordonnées sur les documents contractuels et précontractuels qui vous ont été remis ou mis à sa disposition. Le Groupe Covéa est représenté par Covéa, Société de Groupe d'Assurance Mutuelle régie par le Code des assurances, RCS Paris 450 527 916, dont le siège social se situe 86-90 rue St Lazare 75009 Paris. Pour obtenir des informations sur le Groupe Covéa, vous pouvez consulter le site <https://www.covea.com>.

Vos données personnelles peuvent être transmises aux personnels des responsables de traitement, à ses partenaires et sous-traitants contractuellement liés, réassureurs, organismes professionnels, organismes d'assurance ou organismes sociaux des personnes impliquées, intermédiaires d'assurance, expert ainsi qu'aux personnes intéressées à l'adhésion.

Ces destinataires peuvent être situés en dehors de l'Union européenne sur la base d'une décision d'adéquation ou de conditions contractuelles négociées. Ces dispositifs sont disponibles auprès du Délégué à la Protection des Données.

#### **Pourquoi avons-nous besoin de traiter vos données personnelles ?**

1. Vos données personnelles sont traitées par l'assureur, et le groupe Covéa afin de :

- conclure, gérer et exécuter les garanties de l'adhésion ;
- réaliser des opérations de prospection commerciale ;
- réaliser des sondages et enquêtes de satisfaction ;
- permettre l'exercice des recours et la gestion des réclamations ;
- conduire des actions de recherche et de développement ;
- mener des actions de prévention ;

- élaborer des statistiques et études actuarielles ;
- lutter contre la fraude à l'assurance ;
- mener des actions de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;
- exécuter ses obligations légales, réglementaires et administratives en vigueur ;
- effectuer des écoutes et enregistrements téléphoniques de manière non systématique, aux fins d'amélioration de la qualité de service, de formation et d'évaluation des collaborateurs.

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

Les responsables de traitement ont pour intérêt légitime : leur développement commercial, le développement de nouvelles offres et de nouveaux services, et la maîtrise de leur sinistralité ainsi que le développement de leur qualité de service et la montée en compétence de leurs collaborateurs.

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

#### **Pendant combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées ?**

De façon générale, vos données personnelles sont conservées uniquement pendant le temps nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées et dans le respect de la réglementation en vigueur.

Plus précisément, les données personnelles traitées dans le cadre de la conclusion et la gestion du contrat sont conservées conformément aux délais légaux de Prescription, fixés selon la nature du contrat.

Dans le cadre de la prospection commerciale, les données personnelles sont conservées 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec la personne concernée resté sans effet.

En cas d'inscription sur une liste de lutte contre la fraude, vos données personnelles sont conservées 5 ans.

#### **Quels sont les droits dont vous disposez ?**

Vous disposez :

- d'un droit d'accès, qui vous permet d'obtenir :
  - la confirmation que des données vous concernant sont (ou ne sont pas) traitées ;
  - la communication d'une copie de l'ensemble des données personnelles détenues par le responsable de traitement vous concernant ;

ce droit concerne l'ensemble des données qui font l'objet (ou non) d'un traitement de notre part.

- d'un droit de demander la portabilité de certaines données. Plus restreint que le droit d'accès, il s'applique à vos données personnelles que vous avez fournies (de manière active, ou qui ont été observées dans le cadre de votre utilisation d'un service ou dispositif) dans le cadre de la conclusion et la gestion du contrat.
- d'un droit d'opposition, qui vous permet de ne plus faire l'objet de prospection commerciale de notre part ou de nos partenaires, ou, pour des raisons tenant à votre situation particulière, de faire cesser le traitement de ses données à des fins de recherche et développement, de lutte contre la fraude et de prévention.
- d'un droit de rectification : il vous permet de faire rectifier une information vous concernant lorsque celle-ci est obsolète ou erronée. Il vous permet également de faire compléter des informations incomplètes le concernant.
- d'un droit d'effacement : il vous permet d'obtenir l'effacement de vos données personnelles sous réserve des durées légales de conservation. Il peut notamment trouver à s'appliquer dans le cas où ses données ne seraient plus nécessaires au traitement.
- d'un droit de limitation, qui vous permet de limiter le traitement de vos données (ne faisant alors plus l'objet d'un traitement actif) :
  - en cas d'usage illicite de ses données ;
  - si vous contestez l'exactitude de celles-ci ;
  - s'il vous est nécessaire de disposer des données pour constater, exercer ou défendre vos droits.
- d'un droit d'obtenir une intervention humaine : nous pouvons avoir recours à une prise de décision automatisée en vue de la souscription ou de la gestion de son contrat pour l'évaluation du risque. Dans ce cas, vous pouvez demander quels ont été les critères déterminants de la décision auprès de votre Délégué à la protection des données.

Vous pouvez exercer vos droits :

- par email à l'adresse [protectiondesdonnees@groupe-mma.fr](mailto:protectiondesdonnees@groupe-mma.fr)
- par courrier à l'adresse postale « MMA - Protection des données personnelles - 160 rue Henri Champion 72030 Le Mans Cedex 9 »

A l'appui de votre demande d'exercice des droits, il vous sera demandé de justifier votre identité.



Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur le registre d'opposition au démarchage téléphonique sur [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Dans ce cas, vous ne serez pas démarché par téléphone sauf si vous nous avez communiqué votre numéro de téléphone afin d'être recontacté ou sauf si vous est titulaire auprès de nous d'un contrat en vigueur.

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

En cas de désaccord sur la collecte ou l'usage de vos données personnelles, vous avez la possibilité de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et Libertés (CNIL).

#### **Le traitement de vos données par l'ALFA**

Vos données font l'objet d'une mutualisation avec les données d'autres assureurs dans le cadre d'un dispositif professionnel ayant pour finalité la lutte contre la fraude et dont le responsable du traitement est l'ALFA (l'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance). Les données mutualisées sont les données relatives aux contrats d'assurance automobile et aux sinistres déclarés aux assureurs.

Dans ce cadre, vos données sont destinées au personnel habilité de l'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance, ainsi qu'aux organismes directement concernés par une fraude (organismes d'assurance, autorités judiciaires, officiers ministériels, auxiliaires de justice, organismes tiers autorisés par une disposition légale ou réglementaire).

Pour l'exercice de vos droits dans le cadre de ce traitement, vous pouvez contacter l'ALFA, 1 rue Jules Lefebvre, 75431 Paris Cedex 09.

#### **Comment contacter le Délégué à la Protection des Données ?**

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données en écrivant à l'adresse suivante électronique : [deleguealaprotectiondesdonnees@covea.fr](mailto:deleguealaprotectiondesdonnees@covea.fr), ou par courrier : Délégué à la Protection des Données - 86-90 rue St Lazare 75009 Paris.

### **12.4 – SUBROGATION**

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-12 du Code des Assurances, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les Tiers. Si du fait de l'Assuré, l'Assureur ne peut plus exercer la subrogation, l'Assureur peut être déchargé, en tout ou partie, de ses engagements envers l'Assuré. L'Assureur n'est plus tenu à garantie.

### **12.5 – DROIT ET LANGUE APPLICABLES**

L'interprétation, la validité, l'exécution et la terminaison du Contrat et relations entre les parties sont régies par le droit français sauf disposition d'ordre public contraire. La règlementation ainsi que la langue française s'appliquent.

### **12.6 – PLURALITÉ 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.

### **12.7 – PRESCRIPTION**

Pour intenter une action, c'est-à-dire exercer le droit de former une demande susceptible d'être soumise à l'appréciation d'un juge, l'Assuré et l'Assureur disposent d'un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- en cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là ou qu'ils ont été dans l'impossibilité d'agir.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un Tiers (principalement dans le cadre de la recherche de la responsabilité de l'Assuré par un Tiers), le délai de prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par l'Assuré.

Passé ce délai, il y a prescription : toute action dérivant du Contrat d'assurance est éteinte.

Le délai de prescription est interrompu :

- soit par l'envoi d'un recommandé adressé par l'Assureur au dernier domicile connu de l'Assuré en ce qui concerne le paiement de la cotisation, ou adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement d'un Sinistre ;
- soit par désignation de l'expert à la suite d'un Sinistre ;



- soit par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :
- la reconnaissance par l'Assureur du droit de l'Assuré à bénéficier de la garantie contestée ;
- un acte d'exécution forcée (exemples : commandement de payer, saisie) ;
- l'exercice d'une action en justice y compris en référé, devant une juridiction incomptente ou en cas d'annulation de l'acte de saisine pour vice de procédure ; L'interruption dure alors jusqu'au terme de cette procédure, sauf Carence des parties pendant deux ans, désistement ou rejet définitif de la demande de celui qui agissait en justice.
- soit par la mise en œuvre d'une procédure de médiation ou de conciliation.

L'interruption fait courir un nouveau délai de deux ans.

Ni l'Assureur ni l'Adhérent 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.

Tout désaccord sur l'expiration ou l'interruption du délai de prescription peut être soumis aux juridictions compétentes.

### **12.8 – CONSÉQUENCES DES OMISSIONS OU DÉCLARATIONS NON CONFORMES :**

**En cas de réticence ou fausse déclaration intentionnelle : la nullité du Contrat peut être prononcée quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'Assureur alors même que le risque omis ou dénaturé par l'Adhérent a été sans influence sur le Sinistre (Article L. 113-8 du Code des Assurances). Dans ce cas, les cotisations payées restent acquises à l'Assureur ainsi que les cotisations échues à titre de dommages et intérêts.**

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

**Si elle est constatée avant tout Sinistre, l'Assureur a le droit soit de maintenir le Contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'Assuré, soit de résilier le Contrat dix (10) jours après notification adressée à l'Assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.**

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

### **12.9 – CONVENTION DE PREUVE**

Dans ses rapports avec l'Assureur et ESTALY, l'Adhérent reconnaît la validité et la force probante des courriers électroniques échangés entre eux ainsi que la reproduction des différents éléments (journaux de connexion ou « fichiers logs ») et informations émanant du système d'information sauvegardés et conservés par l'Assureur et ESTALY sur des supports informatiques et dans des conditions en garantissant l'intégrité et l'inaltérabilité.

L'Adhérent, l'Assureur et ESTALY s'engagent par les présentes à accepter qu'en cas de litige, ces éléments et informations ainsi que les signatures électroniques et les certificats émis par des autorités de certification référencées par l'Assureur et/ou ESTALY utilisés, quelle que soit l'opération et/ou le Contrat en cause, et conservés jusqu'au terme du délai légal de prescription sont admissibles devant les tribunaux et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des engagements qu'ils expriment, et plus particulièrement l'identification du Souscripteur ainsi que la preuve de son consentement aux opérations effectuées (adhésion, modification, virement prélevement, ...).

En cas de désaccord entre l'Assureur, ESTALY et l'Adhérent sur ces données, les juridictions compétentes pourront être saisies pour apprécier la portée de l'éventuelle preuve contraire.

### **12.10 – LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT**

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

### **12.11 – COURRIERS ÉLECTRONIQUES**

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

### **12.12 – CONTROLE DE L'ASSUREUR**

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



## FORMULAIRE DE RENONCIATION

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

A l'attention de : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

N° de Contrat : \_\_\_\_\_

Référence de l'adhésion : \_\_\_\_\_

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

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

Adresse de l'Adhérent : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Date :

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

14 juin 2024 | 16:09:17 CEST

14 juin 2024 | 15:04:22 CEST

DocuSigned by:

Erwan GALLE

1BA7AFD98E9C4C9...

DocuSigned by:

Youssef Kanouni

EBADB2FD0EA9428...