

## NOTICE D'INFORMATION

Quiétis est un contrat d'assurance collective de dommages régi par le *Code des assurances*.

Il est conclu entre :

**Vous**, adhérent, et :

### **Société Générale**

Société Anonyme au capital de 1 009 380 011,25 euros  
Immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 552 120 222  
- Siège social : 29 boulevard Haussmann 75009 Paris

Agissant en sa qualité d'intermédiaire en assurance inscrit à l'ORIAS sous le numéro 07 022 493.

L'immatriculation à l'ORIAS peut être vérifiée sur le site [www.orias.fr](http://www.orias.fr).

Société Générale a souscrit des contrats auprès des assureurs ci-après désignés et comportant les garanties suivantes :

Les garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés-Papiers, Sécurité bris et vol de téléphone mobile, smartphone, tablette tactile, Sécurité Téléphone Mobile et Prolongation de la garantie constructeur sont assurées et gérées par :

### **SOGESSUR**

Société Anonyme au capital de 33 825 000 euros,  
Immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 379 846 637  
Entreprise régie par le Code des assurances.  
Siège social : Tour D2 - 17 bis place des Reflets - 92919 Paris La Défense Cedex  
Adresse de correspondance : SOGESSUR - TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9

La garantie Sécurité Juridique est assurée et mise en œuvre par :  
**JURIDICA**

Société Anonyme au capital de 14 627 854,68 euros,  
Immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 572 079 150  
- Siège social : 1, Place Victorien Sardou 78160 Marly le Roi

Le service Allô QUIÉTIS est fourni par :

### **EUROP ASSISTANCE FRANCE**

Société Anonyme au capital de 2 464 320 euros,  
Immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 403 147 903  
Siège social : 1 promenade de la Bonnette 92230 Gennevilliers

Ces entreprises sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 61, rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

Votre contrat se compose :

- de la présente notice d'information qui délimite le champ d'application, les modalités de mise en œuvre et les limites de vos garanties,
- des conditions particulières
- le cas échéant, de l'avenant ou des avenants qui modifient votre contrat initial

### **ARTICLE 1 : DEFINITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES**

- **Année d'assurance** : La période égale ou inférieure à douze mois consécutifs comprise entre la date d'effet de l'adhésion et la première échéance annuelle, ou entre deux échéances annuelles, ou entre la date du dernier renouvellement et la date de résiliation de l'adhésion.

- **Assuré** : Vous-même, nommément désigné sur les conditions particulières, titulaire ou co-titulaire du Compte de prélèvement ouvert auprès de Société Générale (**les mandataires ne peuvent pas être assurés**), en qualité de simple particulier agissant dans le cadre de votre vie privée (**en dehors de toute participation à une activité professionnelle, à la gestion ou à l'administration d'une association ou d'une société civile ou commerciale**).

- **Carte SIM / USIM** : Carte délivrée au titre d'un abonnement ou d'une formule prépayée, utilisée pour le fonctionnement de l'appareil garanti.

- **Clés** : Pour les bâtiments dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant, ou pour les véhicules dont vous êtes propriétaire ou locataire, les Clés (ou tout autre objet) servant à faire fonctionner le mécanisme d'ouverture et de fermeture d'une porte.

- **Clé de coffre** : La clé de tout compartiment de coffre-fort qui vous est loué par Société Générale.

- **Comptes de particulier** : Vos comptes privés ouverts dans une banque ou un établissement financier domiciliés en France dont vous êtes titulaire ou co-titulaire.

- **Compte de prélèvement** : Votre compte de particulier, ouvert auprès de Société Générale, sur lequel est prélevée votre cotisation et dont les références figurent sur les conditions particulières.

- **Intérêts en jeu** : Le montant en principal du Litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes. S'agissant des contrats dont l'exécution s'échelonne dans le temps et avec une périodicité convenue, le montant du Litige correspond à une échéance.

- **Litige** : Opposition d'intérêts, différend ou situation conflictuelle vous conduisant à faire valoir un droit contre un Tiers lorsque vous subissez un préjudice, ou à défendre vos droits, à l'amiable ou devant une juridiction.

- **Moyens de paiement et/ou de retrait** : Toutes vos cartes de retrait et / ou de paiement ou vos formules de chèques à votre nom, attachées à un Compte de particulier.

- **Oxydation** : Toute corrosion par effet chimique de l'appareil garanti et résultant d'un événement extérieur nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti.

- **Papiers** : La carte nationale d'Identité, la carte de séjour, le permis de conduire, le brevet de sécurité routière, la carte grise,

le passeport, le permis de chasse, le permis de pêche et le permis bateau de l'Assuré.

- **Sinistre** : Evénement susceptible de mettre en œuvre la garantie au sens du présent contrat.

- **Tiers** : Toute personne autre que vous, votre conjoint non séparé, votre concubin notoire ou partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité ainsi que les enfants respectifs des Assurés à charge au sens fiscal du terme.

- **Usure** : Détérioration progressive de l'Appareil garanti ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, résultant de l'usage qui en est fait conformément aux instructions d'utilisation et d'entretien du constructeur de l'appareil garanti et ceci quels que soient l'origine et le processus de cette détérioration (physique ou chimique).

- **Valeur d'achat** : Valeur toutes taxes comprises (TTC) et hors subvention opérateur figurant sur la facture d'achat de l'appareil garanti.

Les termes définis ci-dessus commencent dans les pages suivantes par une majuscule.

## ARTICLE 2 : LES GARANTIES DE QUIÉTIS

Pour ces garanties, l'Assuré est désigné par « vous ».

### 2.1. SECURITE FINANCIERE

#### Objet de la garantie

La garantie « Sécurité financière » a pour objet de couvrir les pertes pécuniaires que vous subissez à la suite d'un usage frauduleux de vos Moyens de paiement dans les conditions suivantes :

- **pour les cartes** : vous rembourser les pertes pécuniaires laissées à votre charge par la banque émettrice de la carte à la suite d'une opération non autorisée sur votre Compte de particulier consécutive à la perte ou au vol de votre carte conformément au droit en vigueur (article L. 133-19 du Code monétaire et financier), dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la notification de votre demande de mise en opposition. Par exemple, perte pécuniaire résultant de la franchise de 150 euros laissée à votre charge et/ou les éventuels frais de remplacement de la carte.

- **pour les chèques** : vous rembourser les pertes pécuniaires, laissées à votre charge par la banque qui tient votre Compte de particulier, en cas d'opération de paiement effectuée frauduleusement au moyen d'un ou plusieurs chèques perdus ou volés, sur votre Compte de particulier, dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la réception, par l'émetteur concerné de votre lettre confirmant l'opposition que vous devez envoyer dans les plus brefs délais.

#### Important :

Vous devez prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de vos formules de chèques ainsi que de vos cartes qui sont rigoureusement personnelles.

**Sous peine de déchéance, vous ne devez pas communiquer les codes confidentiels de vos Moyens de paiement à qui que se soit, pas même à un membre de votre famille et ne pas les inscrire sur vos cartes ou sur un autre document.**

#### Exclusions spécifiques à la garantie

**Outre les exclusions communes mentionnées à l'article 2.7, sont exclus :**

- **Les pertes pécuniaires consécutives au vol ou à la perte de la carte de paiement et/ ou retrait dont vous êtes titulaire et que vous avez confiée à une autre personne.**

- **Les retraits effectués avec le code confidentiel sauf en cas d'agression**

- **Les pertes pécuniaires consécutives au vol ou à la perte des monnaies virtuelles**

#### Montant maximum de la garantie (par Assuré) :

6 000 euros par Sinistre et par an.

Ce montant de garantie intègre le versement systématique :

- d'une somme forfaitaire de 15 euros en cas de Sinistre indemnisé ; cette somme est destinée à compenser les frais auxquels vous avez pu avoir à faire face à l'occasion de ce Sinistre (par exemple frais téléphoniques, timbres)

- et exclusivement en cas de Sinistre indemnisé relatif à votre carte Alterna, d'une somme complémentaire forfaitaire de 15 euros destinée à compenser les intérêts générés par les sommes débitées frauduleusement sur votre Compte de particulier.

**Toutes les opérations frauduleuses commises à la suite d'une même perte ou d'un même vol constituent un seul et même Sinistre.**

**Territorialité** : Monde entier.

#### En cas de Sinistre

Vous devez, dès que vous constatez la perte ou le vol de vos Moyens de paiement et/ou de retrait :

- faire immédiatement opposition auprès des émetteurs de vos Moyens de paiement et/ou de retrait concernés,

- en cas de perte ou de vol de chèques, confirmer par écrit votre opposition auprès de l'établissement qui vous a délivré vos chèques

- en cas de vol de vos Moyens de paiement et/ou retrait : faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes.

Dès que vous constatez sur votre relevé de compte le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de vos Moyens de paiement et/ou de retrait perdus ou volés, vous devez :

- déclarer tout Sinistre dans les cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance, par téléphone au service Quiétis au 01 61 37 41 37. En cas de vol, ce délai est ramené à deux jours ouvrés.

- faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes pour utilisation frauduleuse, s'il s'agit d'une perte.

#### Justificatifs à transmettre

Il vous appartient de justifier l'existence et le montant de votre préjudice qui seront établis sur la base des documents suivants :

- en cas d'utilisation frauduleuse de vos cartes ou de vos chèques : la copie de la lettre de l'émetteur concerné vous accusant réception de votre demande d'opposition,

- en cas de perte ou de vol de vos Moyens de paiement et/ou de retrait : le récépissé de déclaration de perte ou le dépôt de plainte effectué auprès des autorités compétentes.

- la copie de vos relevés de compte bancaire attestant les montants frauduleusement débités avec vos Moyens de paiement et/ou de retrait,

- la copie du ou des courriers, envoyés par vos établissements bancaires, reprenant le montant des opérations frauduleuses laissées à votre charge par les services cartes, chèques ou monétiques,  
- et le cas échéant, toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous êtes détenteur ou codétenteur du Compte.

**SOGESSUR, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de votre indemnité, pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.**

#### **Ordre de priorité des remboursements**

En cas de pertes pécuniaires subies en raison de l'utilisation frauduleuse de plusieurs Moyens de paiement dans un même Sinistre, le remboursement se fait en priorité (dans la limite du montant garanti) comme suit :

- en premier lieu, les Moyens de paiement et/ou de retrait Société Générale dans l'ordre suivant : tout d'abord le préjudice subi en raison de l'usage frauduleux de chèques puis de cartes bancaires (carte de paiement puis de retrait)  
- en second lieu, le préjudice subi en raison de l'usage frauduleux de chèques puis de cartes bancaires (carte de paiement puis de retrait) délivrés par d'autres établissements bancaires

## **2.2. SECURITE VOL D'ESPECES**

#### **Objet de la garantie**

La garantie « Sécurité Vol d'Espèces » a pour objet de vous rembourser les espèces (monnaie métallique et billets de banque) que vous retirez à l'aide d'un de vos Moyens de paiement et/ou de retrait sur votre Compte de particulier, aux guichets bancaires, aux distributeurs automatiques de billets ou aux guichets automatiques de banque :

- lorsque vous êtes victime, pendant la durée de votre adhésion, d'une agression vous contraignant à effectuer le retrait,  
- lorsque les espèces vous sont volées, pendant la durée de votre adhésion, dans les 48 heures qui suivent le retrait, à la suite d'une agression, d'un malaise, d'un étourdissement ou d'une perte de connaissance de votre part, ou en cas d'accident de la circulation.

Par « agression », il faut entendre tout acte de violence commis par un Tiers et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte subie par vous en vue de vous déposséder.

#### **Exclusions spécifiques à la garantie**

**Outre les exclusions communes mentionnées à l'article 2.7, sont exclus :**

- **Le vol commis par l'un de vos proches (conjoint, concubin, partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité, ascendants, descendants, beaux-parents, enfants du conjoint, du concubin ou du partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité, collatéraux, demi-frères, demi-sœurs),**  
- **Le vol des monnaies virtuelles,**

#### **Montant maximum de la garantie (par Assuré) :**

- 1 000 euros par Sinistre et par an pour les espèces retirées aux guichets bancaires, aux distributeurs automatiques de billets du Groupe Société Générale ou aux guichets automatiques de banque du Groupe Société Générale,  
- 500 euros par Sinistre et par an pour les espèces retirées aux autres distributeurs automatiques de billets ou autres guichets automatiques de banque.

**Territorialité :** Monde entier.

#### **En cas de Sinistre**

Vous devez, dès que vous constatez le vol des espèces :  
- faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes,  
- déclarer tout Sinistre dans les cinq jours ouvrés, à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance, par téléphone au service Quiétis au 01 61 37 41 37. En cas de vol, ce délai est ramené à deux jours ouvrés.

#### **Justificatifs à transmettre**

Il vous appartient de justifier l'existence et le montant de votre préjudice qui seront établis sur la base des documents suivants :

- l'original du dépôt de plainte mentionnant les circonstances et notamment la nature des actes de violences ou de la contrainte que vous avez subis ainsi que le montant des espèces dérobées.  
- la déclaration sur l'honneur précisant les circonstances et les conséquences de l'événement,  
- en cas d'agression : un certificat médical ou un témoignage dans les formes légales (attestation écrite, datée et signée du témoin, mentionnant ses nom et prénom, la date et le lieu de sa naissance, son adresse et sa profession et l'existence d'un lien de parenté, d'alliance, subordination etc. avec la victime) ainsi qu'une photocopie du document officiel justifiant de son identité. Ce document doit préciser les circonstances et les conséquences de l'événement,  
- en cas de malaise, d'étourdissement, de perte de connaissance ou d'accident de la circulation : le rapport établi par l'autorité qui a constaté l'événement (tel que rapport de police, rapport des pompiers) ou un certificat médical,  
- la copie de votre relevé de compte attestant la date et le montant des espèces dérobées ou retirées,  
- et le cas échéant, toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous êtes détenteur ou codétenteur du Compte.

**SOGESSUR, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de votre indemnité, pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.**

## **2.3. SECURITE CLES/PAPIERS**

#### **Objet de la garantie**

La garantie « Sécurité Clés/Papiers » a pour objet de vous rembourser, en cas de perte ou de vol de vos Clés et/ou de vos Papiers.

**Pour les Clés autres que les Clés de coffre :** Les frais occasionnés par le remplacement à l'identique de la serrure et des Clés (incluant pièces, main d'œuvre et déplacements s'y rapportant) et par l'ouverture de porte par un serrurier le cas échéant.

**Pour les Clés de coffre :** Vous rembourser les frais d'ouverture et de remise en état de votre compartiment de coffre-fort loué par Société Générale (y compris les frais de déplacement de la société intervenante).

**Pour le remboursement des Papiers :** Les frais de remplacement des Papiers, définis comme les coûts des timbres fiscaux, photographies d'identité, taxes et envois recommandés que vous devez acquitter.

**Pour être mis en relation en urgence avec un serrurier agréé 24 Heures sur 24, vous pouvez contacter le service Quiétis**

au 01 41 85 83 22 (coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine).

#### Exclusions

Les exclusions communes mentionnées à l'article 2.7

#### Montant maximum de la garantie (par Assuré) :

- Clés et serrures : 760 EUR par Sinistre et par an dont 500 EUR par Sinistre pour les Clés et serrures autres que les Clés et serrures de coffre),
- Papiers : 310 EUR par Sinistre et par an.

**Territorialité** : Monde entier.

#### En cas de Sinistre

Vous devez, dès que vous constatez la perte ou le vol de vos Clés ou de vos Papiers :

- faire une déclaration de perte ou de vol auprès des autorités compétentes,
- déclarer tout Sinistre dans les cinq jours ouvrés, à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance, par téléphone au service Quiétis au 01 61 37 41 37. En cas de vol, ce délai est ramené à deux jours ouvrés.

#### Justificatifs à transmettre

Il vous appartient de justifier l'existence et le montant de votre préjudice qui seront établis sur la base des documents suivants :

- en cas de vol de vos Clés et de vos Papiers : le dépôt de plainte effectué auprès des autorités compétentes.
- en cas de perte ou de vol de vos Papiers : la déclaration de perte ou de vol émanant des autorités compétentes
- dans les autres cas : une déclaration sur l'honneur,
- pour le remboursement des Clés et des serrures : les factures originales détaillées correspondant aux frais garantis.
- pour le remboursement des Papiers : la copie de vos nouveaux Papiers et les factures originales détaillées correspondant aux frais garantis.
- pour le remboursement de la carte grise : la photocopie recto/verso de la nouvelle carte grise avec la mention « duplicata » apposée par la préfecture.
- pour le remboursement des Clés de coffre-fort : les factures originales de l'ouverture et de remise en état du coffre-fort bancaire,
- et le cas échéant, toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous êtes détenteur ou codétenteur du Compte.

**SOGESSUR, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de votre indemnité, pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.**

#### Ordre de priorité des remboursements

- Pour les Clés, le remboursement se fait en priorité (dans la limite du montant garanti) d'abord pour votre Clé de coffre-fort, puis pour vos autres Clés.
- Pour les Papiers, le remboursement se fait (dans la limite du montant garanti) dans l'ordre d'énumération des Papiers figurant dans la définition des Papiers.

#### 2.4. SECURITE BRIS ET VOL DE TELEPHONE MOBILE, SMARTPHONE, TABLETTE TACTILE

La garantie « Sécurité Bris et Vol de Téléphone Mobile, Smartphone, Tablette tactile » a pour objet de vous rembourser la Valeur d'achat de l'appareil de remplacement, hors frais

d'installation et de montage, dans la limite du plafond garanti sans excéder la Valeur d'achat de l'appareil garanti, en cas de :

- vol à la sauvette défini comme la soustraction frauduleuse commise par un Tiers de l'appareil garanti alors que celui-ci se situe à votre portée de main, sous votre surveillance, dans un rayon maximum d'un mètre de distance, sans violence physique ou morale ;
- vol à la tire défini, comme la soustraction frauduleuse commise par un Tiers, consistant à subtiliser l'appareil garanti de la poche de votre vêtement ou du sac que vous portez au moment du vol, sans violence physique ou morale ;
- vol par effraction défini comme la soustraction frauduleuse commise par un Tiers de l'appareil garanti par le forçement ou la destruction de tout dispositif de fermeture extérieure d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation ou d'un véhicule ;
- vol par agression défini comme la soustraction frauduleuse commise par un Tiers de l'appareil garanti, au moyen de violences physiques, de menaces ou autres moyens de persuasion ou d'un arrachement de l'appareil que vous portez ou que vous tenez ;
- vol par introduction clandestine défini comme la soustraction frauduleuse de l'appareil garanti, alors que celui-ci se situe dans l'habitation que vous occupez, par l'introduction d'un Tiers agissant, en la présence et à l'insu, de vous-même ou d'un membre de votre famille (conjoint, ascendants et descendants) ;
- dommage matériel accidentel qui résulte de toute destruction, détérioration totale ou partielle extérieurement visible, nuisant au bon fonctionnement de l'appareil garanti résultant d'un accident.

Pour cette garantie, l'accident est défini comme tout événement soudain, imprévu, involontaire, irrésistible, qui est extérieur à vous-même et à l'appareil garanti, totalement indépendant de votre volonté, survenu après la prise d'effet des garanties du contrat et constituant la cause du Sinistre.

#### Appareils garantis

- le téléphone portable et le Smartphone, équipés d'une Carte SIM ou USIM, à l'exception des téléphones satellitaires,
- ou la tablette tactile.

Pour être garanti, l'appareil doit avoir été acheté neuf ou d'occasion depuis moins de 3 ans, au jour de l'événement à l'origine de la demande d'indemnisation. La facture d'achat à vos nom et prénom sera exigée.

#### Montant maximum de la garantie :

La garantie est limitée à un seul Sinistre par Année d'assurance.

Elle s'exerce, à concurrence du montant de la facture de l'appareil de remplacement, en complément ou à défaut de l'indemnité pouvant être versée par un autre assureur.

Cette indemnisation, qui ne peut excéder la Valeur d'achat de l'appareil garanti, s'effectue dans la limite de 300 EUR pour les appareils achetés neufs et 150 EUR pour les appareils achetés d'occasion.

**Exclusions spécifiques à la garantie**

Outre les exclusions communes mentionnées à l'article 2.7, sont exclus :

- Les Sinistres causés :
  - par vos préposés ou toute autre personne si l'abus de confiance est établi ;
  - par des actes de terrorisme ou leur menace ;
  - par des émeutes, grèves, mouvements populaires, attentats, actes criminels, lorsque vous y participez activement sauf si vous tentez de sauver des personnes ;
  - par les conséquences d'une grève, de la fermeture d'un établissement en cas de grève de son personnel ou d'un sabotage des prestataires ou des transporteurs ;
  - par les tremblements de terre, les éruptions volcaniques, les inondations, les raz-de-marée, les cyclones ou autres cataclysmes ;
  - par une épidémie, une pandémie telle que définie par le Ministère de la Santé ou par l'OMS, des situations sanitaires locales, de la pollution, des événements météorologiques ou climatiques ;
  - par l'alcoolisme, l'ivresse, l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants non prescrits médicalement ainsi que les accidents ou maladie en découlant ;
- La perte de l'appareil garanti ;
- L'oubli volontaire ou la disparition de l'appareil garanti ;
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers ou de logiciels pendant ou suite à un Sinistre ;
- Les préjudices ou pertes financières autres que celle de l'appareil garanti que vous avez subis pendant ou à la suite d'un Sinistre ;
- L'appareil utilisé dans le cadre d'une activité professionnelle et commerciale ;
- Le coût des communications ;
- Les téléphones satellitaires.

**Exclusions spécifiques à la garantie « Dommage matériel accidentel »**

- Les pannes, défaillances ou défauts des composants, imputables à des causes d'origine internes, ou liés à l'Usure ou l'encrassement, quelle qu'en soit la cause ;
- L'Oxydation ;
- Les dommages causés aux parties extérieures de l'appareil garanti ne nuisant pas au fonctionnement de celui-ci, tels que, par exemple, rayures, écaillures, égratignures ;
- Les dommages liés à la sécheresse, à l'humidité, à la corrosion, à la présence de poussières, aux surtensions électriques extérieures (foudre) ou à un excès de température ;
- Les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur de l'appareil garanti ou de ses supports informatiques ;
- Les dommages relevant des garanties du Constructeur ;
- Les dommages subis suite à l'ouverture et à la modification du contenu de l'unité centrale ou des composants internes ;
- Les dommages résultant d'une modification de programme, d'une modification de paramétrage de données, ou du défaut d'un logiciel ;
- Les dommages pour lesquels vous ne pouvez fournir l'appareil garanti endommagé ;
- Les dommages accidentels concernant un appareil garanti dont le numéro de série ou le numéro IMEI est invisible ou altéré ;
- Les dommages aux connectiques, accessoires et consommables liés au fonctionnement de l'appareil garanti (écouteurs, oreillettes, kit mains libres, casques, sacoques, housses, étuis, chargeurs, batteries, alimentations, cartes

additionnelles, cordons, kit allume cigare) et plus généralement tous accessoires connexes à l'appareil garanti ;

- Les dommages causés par les animaux ;
- Les dommages résultant de votre participation à des courses, essais, compétitions, événements sportifs ;
- Les réglages qui vous sont accessibles sans le démontage de l'appareil garanti ;
- Les dommages survenant au cours de l'expédition de l'appareil garanti.

**Exclusions spécifiques à la garantie « Vol »**

- Le Vol ne relevant pas d'une définition au titre de la présente notice d'information ;
- Le Vol commis par toute personne physique ou morale n'ayant pas la qualité de Tiers ou commis avec votre complicité ;
- Le Vol de l'appareil garanti non conservé en bagage à mains, dans le cas des transports en commun aérien, maritime ou terrestre et qui ne serait pas sous votre surveillance directe et immédiate ;
- Le Vol des accessoires et consommables liés au fonctionnement de l'appareil garanti (écouteurs, oreillettes, kit mains libres, casques, sacoques, housses, étuis, chargeurs, batteries, alimentations, cartes additionnelles, cordons, kit allume cigare) et plus généralement tous accessoires connexes ;
- Le Vol commis dans un véhicule terrestre à moteur stationné sur la voie publique ;

Territorialité : Monde entier.

**En cas de Sinistre**

Sauf cas fortuit et force majeure, vous devez déclarer tout Sinistre dans les cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez pris connaissance, à Gras Savoye, en charge de la gestion des garanties :

- soit par téléphone au 01 61 37 41 37
- soit par email : [sgtelephonie@grassavoie.com](mailto:sgtelephonie@grassavoie.com)
- soit par courrier à l'adresse :  
GRAS SAVOYE Quiétis  
TSA 34287 - 77283 AVON CEDEX

En cas de Vol, ce délai est ramené à deux jours ouvrés suivant la date à laquelle vous avez eu connaissance de ce Sinistre.

**En cas de Vol**

Vous devez, dès la connaissance du Sinistre, faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes dans lequel doivent être mentionnés le vol de l'appareil garanti, les circonstances du vol ainsi que les références de l'appareil garanti (marque, modèle, numéro de série / IMEI pour les téléphones portables).

**En cas de Dommage matériel accidentel :**

**Vous devez vous abstenir de procéder vous-même à toute réparation sous peine de déchéance de garantie.**

**Justificatifs à transmettre**

Vous devez fournir les pièces justificatives suivantes à Gras Savoye,

- soit par email : [sgtelephonie@grassavoie.com](mailto:sgtelephonie@grassavoie.com)
- soit par courrier à l'adresse :  
GRAS SAVOYE Quiétis  
TSA 34287 - 77283 AVON CEDEX

Dans tous les cas :

- l'original de la facture d'achat de l'appareil garanti mentionnant vos nom et prénom ainsi que les références de l'appareil garanti (marque, modèle, numéro de série / IMEI pour les téléphones portables)
- la facture d'achat de l'appareil de remplacement de l'appareil garanti mentionnant vos nom et prénom,
- une déclaration sur l'honneur précisant les causes, les circonstances, la nature et la date du Sinistre
- une attestation sur l'honneur émanant de vous, certifiant que vous n'avez pas reçu préalablement une autre indemnité pour le Sinistre déclaré ou le détail de l'indemnisation reçue au titre d'une prise en charge.
- et le cas échéant, toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous êtes détenteur ou codétenteur du Compte.

**En cas de Vol :**

- la copie du dépôt de plainte pour Vol, obtenue auprès des autorités compétentes, mentionnant les références de l'appareil garanti, (marque, modèle et numéro de série/ IMEI) ainsi que les circonstances exactes du vol,
- en cas de vol par agression : le dépôt de plainte ainsi que tout justificatif de l'Aggression tel qu'un certificat médical ou un témoignage (attestation écrite, datée et signée de la main d'un témoin, mentionnant ses nom, prénoms, adresse et profession, accompagnée de la copie d'une pièce d'identité officielle),
- en cas de vol par effraction : le dépôt de plainte ainsi que tout justificatif de l'effraction tel qu'une facture du serrurier qui a effectué la remise en état des systèmes de fermeture, une copie de votre déclaration effectuée auprès de votre assureur multirisques habitation ou automobile,

**En cas de dommage matériel accidentel :**

- l'appareil garanti. **Les frais d'envoi de l'appareil garanti sont à votre charge.**

Les appareils garantis deviennent la propriété de l'Assureur qui mandate Gras Savoye pour en effectuer la valorisation. (Article L 121-14 du *Code des assurances*).

**SOGESSUR, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de votre indemnité, pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.**

**Versement de l'indemnité :**

Elle est versée dans les 15 jours ouvrés qui suivent la réception par Gras Savoye de l'ensemble des pièces nécessaires au règlement du Sinistre et le cas échéant, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

**2.5. SECURITE TELEPHONE MOBILE****Objet de la garantie**

La garantie «Sécurité Téléphone Mobile» a pour objet, en cas de vol de votre téléphone mobile de vous rembourser le montant des communications effectuées frauduleusement par un Tiers, dans la mesure où elles ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM et dans les 48 heures qui suivent la constatation du vol.

**Exclusions**

**Les exclusions communes mentionnées à l'article 2.7**

**Montant maximum de la garantie (par assuré)**

500 EUR par Sinistre et par an.

**Territorialité :** Monde entier.

**En cas de Sinistre**

Vous devez, dès que vous constatez le vol de votre téléphone mobile :

- faire opposition pour votre Carte SIM auprès de votre opérateur,
- faire un dépôt de plainte pour vol.

Dès que vous constatez les communications effectuées frauduleusement par un Tiers :

- déclarer tout Sinistre dans les cinq jours ouvrés, à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance, par téléphone au service Quiétis au 01 61 37 41 37.

**Justificatifs à transmettre :**

Pour obtenir l'indemnisation de votre préjudice, vous devez fournir au service Quiétis les documents suivants :

- l'original du dépôt de plainte effectué auprès des autorités compétentes,
- la lettre de confirmation de la mise en opposition de votre Carte SIM,
- la facture originale détaillée des communications frauduleuses,
- et le cas échéant, toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous êtes détenteur ou codétenteur du Compte.

**SOGESSUR, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de votre indemnité pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.**

**2.6. PROLONGATION DE LA GARANTIE CONSTRUCTEUR****Définitions spécifiques à cette garantie****Appareil de remplacement**

Appareil neuf de modèle identique à celui qui est garanti ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent «iso-fonctionnel», c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design). La valeur de l'appareil de remplacement ne pourra dépasser le prix TTC effectivement réglé, hors taxe écologique de l'appareil garanti.

**Appareil garanti**

Tout appareil électroménager, matériel électronique de son et/ou d'image et matériel informatique bénéficiant d'une garantie constructeur ou à défaut d'une garantie distributeur (telles que définies ci-après), qui a été acheté par l'assuré, neuf au moyen d'une carte de paiement Société Générale ou d'un chèque rattaché à un compte Société Générale dont il est titulaire ou co-titulaire et dont le prix de vente est supérieur à 75 euros TTC.

**Appareil irréparable**

Appareil techniquement irréparable selon le diagnostic de notre réseau de réparateur et/ou dont le coût de réparation TTC est égal ou supérieur à la valeur de remplacement à neuf à la date du sinistre de l'appareil garanti.

**Frais de réparation**

Ils comprennent le coût des pièces, de la main d'œuvre et des frais de déplacement.

**Garantie constructeur**

Il s'agit d'une garantie commerciale proposée par le constructeur.

**Garantie distributeur**

Il s'agit d'une garantie commerciale écrite, non optionnelle, gratuite et fournie au moment de l'achat de l'appareil par le distributeur, en plus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien.

**Paiement par carte**

Par paiement par carte, il est entendu tout paiement effectué par saisie du code confidentiel, ou par signature d'une facture par le titulaire du compte ou tout paiement effectué sur instruction du titulaire en communiquant son numéro de carte, qui doit alors être dûment enregistré par écrit ou informatique et daté par le prestataire.

**Panne**

Dysfonctionnement électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou de plusieurs composants ayant pour origine une cause interne à l'appareil garanti et nuisant à son bon fonctionnement.

**Objet de la garantie**

L'assurance « Prolongation de la garantie constructeur » a pour objet de prolonger dans les limites et sous réserve des exclusions stipulées ci-après, la garantie constructeur ou à défaut la garantie distributeur telles que définies ci-dessus pour les appareils garantis de moins de 5 ans achetés neufs par l'assuré au moyen d'une carte de paiement Société Générale ou d'un chèque rattaché à compte Société Générale dont il est titulaire ou co-titulaire, en cas de panne de l'un de ses appareils.

Cette garantie a une durée de 24 mois à compter de la date d'expiration de la garantie constructeur ou, à défaut, de la garantie du distributeur.

La garantie prévoit :

- si l'appareil garanti est réparable, la mise en œuvre de la réparation et la prise en charge des frais de réparation
- si l'appareil est irréparable, la fourniture d'un appareil de remplacement. S'il nous est impossible de remplacer le bien endommagé par un appareil équivalent « iso-fonctionnel », nous vous versons une indemnité correspondant au prix TTC, hors taxe écologique, effectivement réglé et figurant sur la facture d'achat du bien garanti.

**Sous réserve du délai de carence prévu à l'article 3.2 et du paiement de votre cotisation, les garanties sont acquises pour les pannes survenues entre la date de prise d'effet de votre adhésion et la date de résiliation de cette adhésion.**

**Montant maximum de la garantie**

La garantie est acquise dans la limite de 5 000 euros TTC par sinistre et par an.

**Exclusions spécifiques à la garantie**

**Outre les exclusions communes mentionnées à l'article 2.7 sont exclus :**

- les appareils ayant une ancienneté de plus de 5 ans à compter de la date figurant sur la facture d'achat de l'appareil neuf ;
- les téléphones portables ;

- les véhicules terrestres à moteur et les engins flottants ou aériens ;
- les appareils dont le numéro (et/ou les références) a été enlevé, modifié ou est illisible et ceux pour lesquels la facture ne peut être présentée ou est raturée ou illisible ;
- les dommages subis par les pièces consommables du fait de leur usage, et par leurs accessoires, consommables et pièces d'usure tels que les ampoules d'éclairages, saphirs, diamants, cellules de tête ;
- les dommages, pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine externe ;
- les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil garanti ;
- les frais de remise en service, ainsi que les défauts de fonctionnement constatés lors de celle-ci ;
- les frais de réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil ;
- les dysfonctionnements résultant du non-respect des instructions du constructeur ;
- les pannes affectant des pièces non conformes à celle préconisées par le constructeur ;
- les appareils utilisés à des fins professionnelles, commerciales ou collectives ;
- le contenu des appareils (denrées, vêtements...) ;
- le calage des matériels encastrés ;
- les dommages résultant d'une erreur de manipulation ;
- les frais de réparation ainsi que les dommages subis par l'appareil assuré, après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un service après vente agréé par le constructeur ;
- les frais supplémentaires entraînés par les modifications ou améliorations entreprises à l'occasion de la réparation ou du remplacement d'une pièce garantie. Par modification, on entend par exemple, l'implantation d'un nouveau matériel ou périphérique dans l'unité centrale par l'assuré ;
- les frais de devis suivis ou non de réparation ;
- les dommages imputables au réparateur ;
- les dommages exclus dans les notices remises par le constructeur ou le distributeur ;
- les dommages indirects tels que la perte de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance ;
- l'inconfort de vision lié à la panne de pixels ;
- les dommages dus au vieillissement des composants électriques ;
- les dommages aux logiciels, les frais de reconstitution des informations et des données stockées dans la mémoire de l'unité centrale ;
- les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à l'incrustation de rouille, de l'encrassement ou à la détérioration graduelle de l'appareil ;
- les conséquences de dysfonctionnement immatériel y compris en cas de sabotage immatériel ;
- les dommages aux logiciels autres que les systèmes d'exploitation ;
- les pannes afférentes aux accessoires tels que tuyau extérieur de vidange ou câble d'alimentation, antenne, casque d'écoute ;
- les pièces et les dommages d'ordre esthétique ;
- les contrefaçons et fausses pièces détachées ;
- Les pannes survenues avant le 1er janvier 2017.

**Territorialité**

La garantie s'applique pour les sinistres survenus en France métropolitaine.

**En cas de Sinistre**

Sauf cas fortuit et force majeure, vous devez déclarer tout sinistre dans les cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez pris connaissance en contactant le Service Quiétis par téléphone au 01 61 37 41 37 – Rubrique Prolongation de la garantie constructeur.

**Pour accélérer la gestion de votre dossier, munissez-vous, lors de cet appel, de l'ensemble des justificatifs demandés.**

Après l'ouverture de votre dossier et sous réserve de l'éligibilité de votre demande, vous serez mis en relation avec l'un de nos techniciens spécialisés qui procèdera au diagnostic à distance de l'appareil et à la vérification des justificatifs.

- En cas de panne avérée, et selon le type d'appareil concerné, un rendez-vous pourra vous être proposé pour résolution de la panne à domicile. Si l'appareil est irréparable, un nouvel appareil à iso fonctionnalités vous sera alors proposé.
- Si la panne concerne un appareil de poids modeste (inférieur à 30 kg), vous devrez envoyer l'appareil auprès de notre réparateur agréé. Cet envoi s'effectuera sans frais de votre part. Si l'appareil est économiquement irréparable, un nouvel appareil à iso fonctionnalités vous sera alors proposé.

**En cas d'envoi de l'appareil chez notre réparateur et si celui-ci est déclaré irréparable, aucun renvoi ne sera effectué. Nous vous invitons par conséquent à effectuer toutes les sauvegardes nécessaires avant l'envoi.**

Si vous ne pouvez effectuer une déclaration par téléphone, vous avez la possibilité de l'adresser :

- soit par email : [sgpgc@grassavoie.com](mailto:sgpgc@grassavoie.com)
- soit par courrier à l'adresse :  
Gras Savoye QUIÉTIS PGC  
TSA 24286 - 77283 AVON CEDEX

**Dans tous les cas :**

- **vous devez vous abstenir de procéder vous-même à toute réparation sous peine de déchéance de garantie.**
- **notre réseau de réparateurs ne pourra intervenir qu'en France métropolitaine.**

**Justificatifs à transmettre**

Vous devez fournir aux adresses mentionnées au paragraphe précédent, les pièces justificatives suivantes :

- l'original de la facture d'achat de l'appareil garanti ainsi que les références de l'appareil garanti (marque, genre, modèle, numéro de série) ;
- toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous avez acquis le bien garanti au moyen d'une carte de paiement Société Générale ou d'un chèque rattaché à un compte Société Générale (ex : relevé de compte).

SOGESSUR, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation des dommages résultant de la panne, pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.

Si l'appareil n'est pas réparable et que vous avez obtenu son remplacement ou une indemnisation financière, celui-ci devient la propriété de l'Assureur qui mandate Gras Savoye pour en effectuer la valorisation.

**2.7. EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES SECURITE FINANCIERE, SECURITE VOL D'ESPECES, SECURITE CLES PAPIERS, SECURITE BRIS ET VOL DE TELEPHONE MOBILE, SMARTPHONE, TABLETTE TACTILE SECURITE TELEPHONE MOBILE ET PROLONGATION DE LA GARANTIE CONSTRUCTEUR**

**Sont exclus des garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés - Papiers, Sécurité bris et vol de téléphone mobile, smartphone, tablette tactile, Sécurité Téléphone Mobile et Prolongation de la garantie constructeur :**

- La faute intentionnelle ou dolosive de votre part ou de la part d'un de vos proches (conjoint, concubin, partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité, ascendant, descendant, beaux-parents, enfants du conjoint, du concubin, du partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité collatéraux, demi-frère, demi-sœur).
- La guerre civile ou étrangère.
- L'embargo, la confiscation, la capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique.
- La désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant.

**2.8. SECURITE JURIDIQUE****Objet de la garantie**

La garantie « Sécurité Juridique » a pour objet de vous fournir ou de mettre à votre disposition des prestations tendant à la solution amiable ou judiciaire d'un litige garanti, et prendre en charge les frais correspondants.

**Prestations fournies en cas de litige garanti**

Pour trouver une solution adaptée à votre litige et défendre au mieux vos intérêts, JURIDICA s'engage à :

- vous fournir, après analyse des aspects juridiques de votre situation litigieuse, tous conseils sur l'étendue de vos droits et organiser avec vous la défense de vos intérêts,
- procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin au litige à l'amiable,
- exercer un recours en justice afin de faire valoir vos droits et suivre l'exécution de la décision obtenue.

Vous disposez toujours du libre choix de l'avocat. À ce titre :

- vous pouvez saisir un avocat de votre connaissance, en informant au préalable JURIDICA et en lui communiquant ses coordonnées.

- vous pouvez également inviter JURIDICA, par écrit, à vous proposer les coordonnées d'un avocat sélectionné pour sa compétence dans le domaine concerné et/ou sa proximité.

Dans ces deux cas :

- vous négociez avec l'avocat choisi une convention d'honoraires et vous devez informer JURIDICA du suivi selon les dispositions prévues aux paragraphes « Conditions de mise en œuvre de la garantie » et « En cas de désaccord ».

JURIDICA prend en charge les frais et honoraires engagés dans le cadre de la résolution judiciaire du litige selon les modalités prévues au paragraphe « Frais et honoraires pris en charge ».

**Domaine de garanties**

Dans le cadre des litiges que vous pourriez subir en qualité de consommateur, dans le cadre de votre vie privée, JURIDICA

s'engage à exercer un recours afin de faire valoir vos droits lorsque vous subissez un préjudice pour les litiges suivants :

- litiges liés à la conclusion, la mauvaise exécution, l'inexécution ou la rupture d'un contrat de prestation de services conclu avec un professionnel ;
- litiges liés à la commande, l'achat, la vente, la location, l'entretien ou la réparation par un professionnel d'un bien mobilier;
- litiges liés au paiement sur Internet (opération de paiement réalisée sur Internet au moyen d'une carte bancaire, pour l'achat d'un bien mobilier dont le montant est porté au débit de votre compte assuré). Le paiement doit avoir été effectué auprès d'un professionnel domicilié en France métropolitaine, hors site de vente aux enchères.

#### **Sont exclus les litiges**

- portant sur des prestations sociales, prévoyance ou de retraite, servies par un organisme social, une mutuelle, une société d'assurance, une institution de prévoyance ou de retraite ;
- portant sur des travaux de bâtiment ou de génie civil ;
- liés à la propriété intellectuelle ;
- portant sur les données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne notamment fichiers mp3, photographies, logiciels ;
- portant sur les prestations de services acquises sur un site Internet y compris celles consommées en ligne.

#### **Conditions de mise en œuvre de la garantie**

JURIDICA intervient si les conditions suivantes sont réunies :

- l'achat, la location, la livraison ou la prestation a été acquitté pendant la durée de votre adhésion et en tout ou partie avec l'un de vos moyens de paiement garantis y compris TIP, virement et prélèvement ;
- le bien mobilier ou le service ne fait pas l'objet d'un impayé pour quelque raison que ce soit ;
- vous ne devez disposer d'aucune information sur un éventuel litige susceptible de mettre en jeu la garantie au moment de la prise d'effet de votre adhésion. En outre, les faits, les événements ou la situation source du litige doivent être postérieurs à la date de prise d'effet de votre adhésion, à moins que vous ne prouviez que vous étiez dans l'impossibilité d'en avoir connaissance à cette date ;
- vous devez déclarer votre litige à JURIDICA entre la date de prise d'effet de votre adhésion et celle de sa cessation ;
- le montant des intérêts en jeu, à la date de déclaration du litige, doit être supérieur à 198 EUR ;
- afin que JURIDICA puisse analyser les informations transmises et vous faire part de son avis sur l'opportunité des suites à donner à votre conflit, vous devez recueillir l'accord préalable de JURIDICA AVANT de saisir une juridiction, d'engager une nouvelle étape de la procédure ou d'exercer une voie de recours ;
- vous devez avoir contracté et maintenu en vigueur les assurances légales qui vous incombent ;
- aucune garantie de responsabilité civile n'est susceptible d'assurer la défense de vos intérêts pour le litige considéré.

**Vous ne devez faire aucune déclaration inexacte sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tous les éléments pouvant servir à la solution du litige. À défaut, vous seriez entièrement déchu de tout droit à garantie pour le litige considéré.**

#### **Territorialité**

Les prestations de JURIDICA vous sont acquises pour les litiges découlant de faits et événements survenus exclusivement dans l'un des pays énumérés ci-après, qui relèvent de la compétence d'un tribunal de l'un de ces pays et pour lesquels l'exécution des décisions rendues s'effectue dans cette même sphère géographique : France et territoires d'Outre-mer, Monaco, Saint-Marin, Suisse et Vatican et les Etats membres de l'Union Européenne au 1er janvier 2016.

#### **Déclaration de litige et Information de JURIDICA**

Vous pouvez déclarer votre litige à JURIDICA, dès que vous en avez connaissance, en téléphonant au 01 30 09 97 96, du lundi au vendredi, de 9 h 30 à 19 h 30 (coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine), ou par écrit à JURIDICA – Service Quiétis – 1, Place Victorien Sardou 78166 Marly le Roi CEDEX, en adressant le relevé d'identité bancaire de votre compte assuré, ainsi que tous les renseignements et documents utiles à l'instruction du dossier. Par ailleurs, vous devez transmettre à JURIDICA, dès réception, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissier, assignations et pièces de procédure qui vous seraient adressés, remis ou signifiés. Cette rapidité est importante pour préserver vos droits et actions.

#### **En cas de désaccord**

Après analyse des informations transmises, JURIDICA envisage l'opportunité des suites à donner au litige à chaque étape significative de son évolution. JURIDICA vous en informe et en discute avec vous. Vous bénéficiez des conseils de JURIDICA sur les mesures à prendre et les démarches à effectuer. Le cas échéant, et en accord avec vous, JURIDICA met en œuvre les mesures adaptées. En cas de désaccord entre vous et JURIDICA portant sur le fondement de votre droit ou sur les mesures à prendre pour régler le litige, vous pouvez selon les dispositions de l'article L. 127-4 du *Code des assurances* :

- soit exercer l'action, objet du désaccord à vos frais ;
  - soit soumettre cette difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou désignée à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance. JURIDICA prend en charge les frais exposés pour la mise en œuvre de cette action. Cependant, le Président du Tribunal de Grande Instance peut les mettre à votre charge s'il considère que vous avez mis en œuvre cette action dans des conditions abusives.
- Si vous obtenez une solution définitive plus favorable que celle proposée par JURIDICA ou la tierce personne citée ci-dessus, JURIDICA vous rembourse les frais et honoraires que vous avez engagés pour cette action, dans les conditions et limites prévues au paragraphe suivant.

#### **Frais et honoraires pris en charge**

À l'occasion d'un litige garanti, dans la limite d'un plafond global de 7 650 EUR, JURIDICA prend en charge les frais et honoraires engagés pour sa résolution. La prise en charge comprend :

- les frais de constitution de dossier tels que les frais d'enquête, les coûts de procès-verbaux de police ou de constat d'huissier, que JURIDICA a engagés ;
- les honoraires d'experts que JURIDICA a engagés, ou qui résultent d'une expertise diligentée sur décision de justice ;
- les frais taxables et émoluments d'avocats, d'avoués et d'auxiliaires de justice ;
- les autres dépens taxables, à l'exclusion des droits proportionnels mis à votre charge en qualité de créancier par un huissier de justice ;
- les honoraires et frais non taxables d'avocat dans la limite des plafonds de remboursements indiqués ci-après :

- assistance à transaction définitive ayant abouti à un protocole signé par les parties ou Assistance à médiation ou conciliation ayant abouti et constatée par le juge : le montant à retenir est celui qui aurait été appliqué si la procédure avait été menée à son terme devant la juridiction concernée ;
- autre cas d'assistance amiable : 500 EUR par affaire ;
- assistance à une expertise ou à une mesure d'instruction, recours précontentieux en matière administrative et représentation devant une commission administrative, civile ou disciplinaire : 330 EUR par intervention ;
- ordonnance en matière gracieuse ou sur requête : 540 EUR par ordonnance ;
- ordonnance de référé : 460 EUR par ordonnance ;
- juge de proximité ayant abouti à une décision définitive : 670 EUR par affaire ;
- tribunal de police sans constitution de partie civile de l'assuré : 340 EUR par affaire ;
- tribunal de grande instance – Tribunal des affaires de sécurité sociale : 1 100 EUR par affaire ;
- tribunal de commerce : 1 000 EUR par affaire ;
- tribunal administratif : 1 000 EUR par affaire ;
- autres juridictions de première instance (y compris le juge de l'exécution) : 730 EUR ;
- appel en matière pénale : 830 EUR par affaire ;
- appel toutes autres matières : 1 150 EUR par affaire ;
- cour d'assises : 1 660 EUR par affaire (y compris les consultations) ;
- cour de cassation, Conseil d'État, Cour Européenne des droits de l'homme, Cour de justice de l'union européenne : 2 610 EUR par affaire (y compris les consultations).

Ces montants s'entendent TTC et sont calculés sur une TVA de 19,60 %. Ils comprennent les frais de secrétariat, de déplacements et de photocopies. Ils varient en fonction de la TVA en vigueur au jour de la facturation.

La prise en charge des honoraires et des frais non taxables d'avocat s'effectue selon la modalité suivante, **dans la limite des montants figurant dans ce paragraphe** :

- JURIDICA règle directement l'avocat que vous avez saisi, après en avoir informé JURIDICA au préalable, sur justificatifs de la procédure engagée, de la décision rendue et sur présentation d'une convention d'honoraires que vous avez négociée et signée. À défaut de cette convention d'honoraires, JURIDICA vous rembourse sur présentation d'une facture acquittée.

Lorsque l'avocat sollicite le paiement d'une provision, JURIDICA pourra verser une avance, en cours de procédure à hauteur de 50 % des montants prévus ci-dessus et dans la limite des sommes qui vous sont réclamées. Le solde sera réglé sur présentation de la décision.

Si vous avez des intérêts communs avec plusieurs personnes dans un même litige contre un même adversaire, les sommes mises à votre charge seront calculées au prorata du nombre d'intervenants dans ce litige. Elles vous seront remboursées **dans la limite des montants figurant dans ce paragraphe**.

**JURIDICA ne prend jamais en charge :**

- **les honoraires de résultat des mandataires, quels qu'ils soient, fixés en fonction de l'intérêt en jeu ou en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées ;**
- **les condamnations prononcées contre vous au titre de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile ou son équivalent devant les autres juridictions françaises ou étrangères ;**
- **les frais de postulation ;**
- **les consignations pénales qui vous sont réclamées.**

## Juridictions étrangères

Lorsque l'affaire est portée devant des juridictions étrangères, le montant retenu est celui de la juridiction française équivalente. À défaut, le plafond applicable est celui du niveau de juridiction concerné.

## 2.9. ALLO QUIÉTIS

### Définition du service

Sur simple appel téléphonique de votre part au 01 41 85 83 22 (coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine), le service Allô Quiétis vous fournit :

- L'assistance serrurerie :

Mise en relation en urgence avec un serrurier suite à la perte ou au vol de vos clés : nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement, nous établissons avec lui les conditions de son intervention (notamment l'heure de l'intervention) et, avec votre accord, nous le dépêchons à votre domicile.

Les frais liés à l'intervention du prestataire (déplacement, pièces & main d'œuvre, etc.) vous seront facturés directement par le prestataire et pourront être pris en charge dans les limites de garantie fixées à l'article 2.3.

Cette prestation est accessible 24h sur 24 et 7j sur 7.

- Les informations et les renseignements exclusivement d'ordre privé, destinés à orienter vos démarches dans les domaines administratif, juridique, social et plus généralement de la vie pratique, tels que :

- travaux et habitation (questions d'ordre réglementaire sur les assurances, le cadastre...)
- immobilier/fiscalité (loyers, baux, copropriété, fiscalité des revenus fonciers, succession...)
- achats/ventes d'immeubles (promesse de vente, vices cachés, relations notaires, relations agences immobilières...)
- déménagement (comment organiser son déménagement, quelles démarches auprès d'administrations...)
- santé et bien-être (la sécurité sociale, les vaccins, la CMU, informations nutrition, hygiène...)
- emploi (les emplois publics, adresses utiles, Pôle Emploi/APEC, droit du travail, licenciement...)
- scolarité (informations relatives aux études ou aux métiers, études à l'étranger, bourses d'études, conventions de stage...)
- animaux domestiques : tatouages, vaccins, garde d'un animal domestique dans un établissement spécialisé...)
- loisirs et sports : les activités extrascolaires, les centres de vacances, séjours linguistiques, associations culturelles...)
- famille (droit de la famille, PACS, divorce, naissance d'un enfant...)
- droit privé (droit patrimonial, obligations, voisinage, procédures devant les tribunaux...)
- droit public (conflit de personnes privées et publiques, procédures gracieuses et contentieuses...)
- droit de la consommation (délai de renonciation, achat de biens défectueux...)
- fiscalité (impôts, imprimés à remplir, revenus fonciers, charges à déduire, impôts locaux...)
- retraite (démarches à accomplir pour la constitution du dossier retraite, droits à la retraite, pensions de réversion...)
- voyages (visa, passeports, formalités administratives à accomplir, vaccins obligatoires, ...)
- social et administratif (aides sociales, organismes sociaux, formalités administratives).

Cette prestation est accessible chaque jour (sauf dimanches et jours fériés) de 8 heures à 19 heures 30.

**Modalités**

Les informations que nous recherchons et vous communiquons constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la Loi modifiée du 31 décembre 1971. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables des interprétations du bénéficiaire ni de leurs conséquences éventuelles. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques ou médicales. Selon les cas, nous vous orienterons vers les organismes ou les professionnels susceptibles de vous répondre. Les informations fournies dans le cadre de ce service sont des informations à caractère encyclopédique, non personnalisées. En aucun cas, ces informations ne peuvent servir à établir un diagnostic ou un traitement médical, ni à apprécier un traitement médical en cours.

Dans le cas où des recherches approfondies seraient nécessaires et si nous ne pouvons donner immédiatement la réponse, nous vous rappelons dans les meilleurs délais.

**ARTICLE 3 : LA VIE DU CONTRAT****3.1. Prise d'effet et durée des garanties**

L'adhésion est valable un an et se renouvelle ensuite d'année en année par tacite reconduction.

Votre adhésion, sous réserve de paiement de votre cotisation d'assurance, prend effet :

- le jour de la signature en agence de vos conditions particulières,
- à la date indiquée dans les conditions particulières qui vous seront adressées, par voie postale, en cas d'adhésion par téléphone ou sur Internet (cette date ne pouvant en aucun cas aller au-delà de 3 jours après votre adhésion).

Sous réserve du délai de carence prévu à l'article 3.2 et du paiement de votre cotisation, les garanties sont acquises pour les Sinistres survenus entre la date de prise d'effet de votre adhésion et la date de résiliation de votre adhésion. En revanche, les garanties sont sans effet lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à Société Générale et aux assureurs du fait de sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévues par les lois et règlements.

**3.2. Délai de carence**

Aucun Sinistre couvert par les garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Bris et Vol de Téléphone Mobile, Smartphone, Tablette tactile ou Sécurité Téléphone Mobile et Prolongation de la garantie constructeur ne peut donner lieu à indemnisation s'il survient dans les 8 premiers jours à partir de la date d'effet de votre adhésion à Quiétis.

**3.3. Renonciation****En cas de multi-assurance**

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

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

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

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat. Vous devez notifier votre volonté de renoncer à l'agence dans laquelle vous détenez votre Compte de prélèvement.

Votre demande intégrera la phrase « Je soussigné (votre nom et prénom) exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L. 112-10 du *Code des assurances* pour mon contrat d'assurance Quiétis auquel j'ai adhéré le (date d'adhésion du contrat) ».

**En cas d'adhésion à la suite d'un démarchage**

Si, en tant que personne physique, vous avez fait l'objet d'un démarchage à votre domicile, votre résidence ou votre lieu de travail, même à votre demande, et si vous avez signé dans ce cadre le contrat d'adhésion à Quiétis à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, vous avez la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs.

Vous devez notifier votre volonté de renoncer à l'agence dans laquelle vous détenez votre Compte de prélèvement.

Votre demande intégrera la phrase « Je soussigné (votre nom et prénom) exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L. 112-9 du *Code des assurances* pour mon contrat d'assurance Quiétis, numéro (indiquer le numéro inscrit sur vos Conditions Particulières), auquel j'ai adhéré le (date d'adhésion au contrat) ».

Votre contrat sera résilié à compter de la date de réception de votre lettre recommandée. En cas de renonciation, vous ne pouvez être tenu qu'au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation. Toutefois, l'intégralité de la cotisation nous reste due si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un Sinistre mettant en

jeu la garantie de votre contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

#### **En cas d'adhésion à distance**

Vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer au contrat d'adhésion si ce dernier a été conclu exclusivement à distance. Ce délai commence à courir soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu, soit à compter du jour où vous avez reçu la présente notice d'information si cette date est postérieure à celle de conclusion du contrat. Le droit de renonciation ne s'applique toutefois pas si le contrat a été exécuté intégralement par les deux parties à votre demande expresse avant que vous n'exerciez votre droit de renonciation. En cas de renonciation, Société Générale conservera la partie de cotisation annuelle perçue correspondant à la période couverte. Votre contrat sera résilié à la date de la réception de votre lettre.

Vous devez notifier votre demande par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence dans laquelle vous détenez votre Compte de prélèvement.

Cette demande intégrera la phrase suivante : « Je soussigné <votre nom et prénom> exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L 112-2-1 du *Code des assurances* pour mon contrat d'assurance Quiétis, auquel j'ai adhéré le <date d'adhésion au contrat>.

Le coût d'affranchissement de cet envoi est celui en vigueur pour un envoi en lettre recommandée avec avis de réception.

### **3.4. Votre Cotisation**

Le montant de la cotisation annuelle, exprimé toutes taxes comprises (TTC), est indiqué dans la brochure périodiquement mise à jour et tenue à la disposition de la clientèle dans les agences de Société Générale « Conditions appliquées aux opérations bancaires des particuliers » et sur le site Internet [www.particuliers.societegenerale.fr](http://www.particuliers.societegenerale.fr). Il est prélevé annuellement par Société Générale sur votre Compte de prélèvement, à chaque échéance annuelle fixée au 1<sup>er</sup> juillet. Un prorata de cotisation est calculé pour la 1<sup>re</sup> année, avec perception de cotisation pour le 1<sup>er</sup> mois si votre adhésion prend effet au cours des 15 premiers jours de ce mois, mais sans perception de cotisation pour le 1<sup>er</sup> mois si votre adhésion prend effet au-delà des 15 premiers jours de ce mois.

L'établissement des avis d'échéance, l'adhésion, la modification et la gestion des impayés ainsi que la suppression d'un risque peuvent donner lieu à la perception des frais accessoires.

**A défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours de son échéance, nous pouvons indépendamment de notre droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice, suspendre la garantie à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant l'envoi à votre dernier domicile connu d'une mise en demeure par lettre recommandée.** Si vous êtes domicilié hors de France métropolitaine, ce délai court à compter de la date où cette lettre vous a été remise. Par cette lettre de mise en demeure, nous avons le droit de résilier le contrat 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours précité.

### **3.5. Modifications**

Toute mesure législative ou réglementaire, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie du présent contrat serait applicable dès son entrée en vigueur.

Le présent contrat peut, par ailleurs, évoluer et nécessiter certaines modifications. Dans ce cas, Société Générale communiquera par écrit à l'adhérent au plus tard trois mois avant leur date d'application les modifications envisagées. L'adhérent pourra refuser celles-ci pendant ce délai et dénoncer le contrat par lettre recommandée adressée à l'agence dans laquelle vous détenez votre Compte de prélèvement.

Le contrat peut également faire l'objet de modifications tarifaires à l'échéance du contrat. La notification des modifications tarifaires sera effectuée un mois avant leur prise d'effet. La modification tarifaire prendra effet à l'échéance principale soit le 1<sup>er</sup> juillet. A l'exception du cas où elle résulte d'une modification d'un taux de taxes, vous avez alors la faculté de demander la résiliation de votre contrat par lettre recommandée adressée à l'agence dans laquelle vous détenez votre Compte de prélèvement, dans le mois où vous avez eu connaissance de la majoration de votre cotisation.

En l'absence de dénonciation du contrat dans les délais susvisés, la(les) modification(s) sera(seront) considérée(s) à leur égard comme définitivement approuvée(s) à l'issue de ces délais.

L'adhérent pourra résilier son contrat comme indiqué à l'article 8 du présent contrat.

### **3.6. Réticence ou fausse déclaration**

En cas de réticence ou de fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du Sinistre, à la souscription ou en cours de contrat, nous pouvons vous appliquer une réduction d'indemnités ou la nullité de votre contrat, conformément aux articles L 113-8 et L 113-9 du *Code des assurances*.

### **3.7. Paiement des indemnités**

Les indemnités versées au titre de la garantie Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Bris et Vol de Téléphone Mobile, Smartphone, Tablette tactile, Sécurité Téléphone Mobile ou Prolongation de la garantie constructeur sont versées par virement bancaire sur votre Compte de prélèvement, dans les 15 jours qui suivent la réception, par le service Quiétis, de l'ensemble des pièces justificatives du Sinistre ou, en cas d'expertise ou d'enquête, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

### **3.8. Résiliation de votre contrat**

L'adhérent ou les assureurs peuvent chacun mettre fin au contrat en respectant les règles fixées par le *Code des assurances*. Dans tous les cas, la résiliation est notifiée par lettre recommandée adressée, en ce qui vous concerne, à l'agence dans laquelle vous détenez votre Compte de prélèvement et, en ce qui nous concerne, à votre dernier domicile connu, sauf pour la résiliation à tout moment à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première adhésion (article L. 113-15-2 du *Code des assurances*), pour laquelle une lettre ou tout autre support durable suffit.

En cas de résiliation dans les conditions spécifiées dans le tableau ci-après, Société Générale vous remboursera la fraction de cotisation correspondant à la période d'assurance postérieure à la résiliation, sauf en cas de résiliation pour non paiement de la cotisation.

En application des dispositions de l'article R.113-12 du *Code des assurances* relatif aux modalités et conditions d'application de la résiliation à tout moment d'un contrat d'assurance couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles (article L.113-15-2 du *Code des assurances*), vous pourrez, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première adhésion à ce contrat, le résilier sans frais ni pénalités. La résiliation prend effet un mois après que nous en ayons reçu notification, par lettre ou tout autre support durable.

Dans ce cas, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert, cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

Nous vous rembourserons le solde de la cotisation déjà acquittée dans un délai de trente jours à compter de la date d'effet de la résiliation. A défaut de remboursement dans ce délai, les sommes dues à l'assuré produisent de plein droit des intérêts au taux légal.

Lorsque sont remplies les conditions de résiliation prévues à l'article L. 113-15-2 du *Code des assurances*, nous appliquons par défaut cet article :

- 1°. Lorsque vous dénoncez la reconduction tacite du contrat en application de l'article L.113-15-1 du *Code des assurances* postérieurement à la date limite d'exercice du droit de dénonciation du contrat ;
- 2°. Lorsque vous demandez la résiliation du contrat en vous fondant sur un motif légal dont nous constatons qu'il n'est pas applicable ;
- 3°. Lorsque vous ne précisez pas le fondement de votre demande de résiliation.

Motif de résiliation	Qui peut résilier ?	Quand ?	Date d'effet de la résiliation ?
Tous motifs	L'adhérent	La première année : un mois au plus tard avant l'échéance annuelle (fixée au 30 juin de chaque année)	A l'échéance annuelle
	L'adhérent	En cas d'envoi de l'avis d'échéance moins de 45 jours avant l'échéance annuelle, <b>dans les 20 jours suivant la date d'envoi de cet avis d'échéance (le cachet de la poste faisant foi)</b>	A l'échéance annuelle si votre lettre recommandée nous parvient avant cette date Le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste de la lettre recommandée si celle-ci nous parvient après l'échéance annuelle de votre contrat
	L'adhérent	A tout moment à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première adhésion	Un mois après que l'assureur ait reçu notification par lettre ou tout autre support durable
	L'assureur	Deux mois avant l'échéance annuelle	A l'échéance annuelle
Changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de profession, retraite ou cessation définitive d'activité professionnelle ayant une incidence sur les garanties	L'adhérent	Dans les trois mois qui suivent l'évènement	Un mois après l'envoi de votre lettre recommandée
Décès de l'adhérent	Les héritiers	A tout moment	Dès réception de la lettre de résiliation
Augmentation de votre cotisation	L'adhérent	Dans le mois où vous avez eu connaissance de l'augmentation	Un mois après votre demande
Résiliation par l'un des assureurs d'un autre de vos contrats d'assurance après Sinistre	L'adhérent	Dans le mois où vous avez eu connaissance de la résiliation d'un contrat après Sinistre	Un mois après votre demande
Diminution du risque en cours de contrat	L'adhérent	Dès que vous avez eu connaissance du refus de l'assureur de réduire votre cotisation	Un mois après votre demande
Résiliation après Sinistre	L'assureur	Après Sinistre	un mois après l'envoi de la lettre recommandée
Aggravation du risque en cours de contrat	L'assureur	Dès que l'assureur en a connaissance ou 30 jours après la proposition à défaut d'accord	10 jours après l'envoi de la lettre recommandée Au terme du délai de 30 jours
Non paiements des cotisations	L'assureur	Au plus tôt 30 jours après l'échéance de paiement	40 jours suivants l'envoi de la lettre de mise en demeure de payer
Retrait d'agrément			Le 40 <sup>ème</sup> jour à midi après la publication au JORF de la décision de l'ACPR prononçant le retrait
Clôture du Compte de prélèvement	L'assureur		Date de clôture

**Conditions de résiliation :**

Les délais de résiliation indiqués ci-dessus sont décomptés à partir de l'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la Poste faisant foi, sauf pour la résiliation à tout moment à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première adhésion (article L. 113-15-2 du *Code des assurances*), pour laquelle une lettre ou tout autre support durable suffit.

**3.9. Pluralité d'assurance**

À l'adhésion et pendant la durée de celle-ci, vous devez déclarer toute assurance, dont vous pourriez bénéficier, ayant un objet identique au présent contrat. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'entre elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat étant entendu que le montant de l'indemnisation ne peut pas dépasser le montant du préjudice subi en ce qui concerne les garanties assurées par Sogessur et des frais et honoraires que vous avez dépensés au titre de la garantie assurée par Juridica. Dans ces limites, vous pouvez être indemnisé en vous adressant à l'assureur de votre choix.

**3.10. Subrogation**

Conformément à l'article L. 121-12 du *Code des assurances* :

- pour les garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Bris et Vol de Téléphone Mobile, Smartphone, Tablette tactile et Sécurité Téléphone Mobile : Sogessur est subrogée jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par elle, dans vos droits et actions contre le responsable du Sinistre ;

- pour la garantie Sécurité Juridique : Juridica est subrogée, dans la limite des sommes dont elle a fait l'avance ou qu'elle vous a payée directement ou dans vos intérêts, dans vos droits et actions contre les Tiers et en particulier lorsque ceux-ci sont condamnés aux dépens ou au titre de l'article 700 du nouveau Code de Procédure Civile ou 475-1 du Code de Procédure Pénale.

**Si de votre fait la subrogation est devenue impossible, les garanties ne s'appliquent pas.**

**3.11. Prescription**

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du *Code des assurances*, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

- 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 contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Conformément à l'article L.114-2 du *Code des assurances*, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;

- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;

- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre ;

- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :

- l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;

- l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du *Code des assurances*, 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.

**3.12. Relations consommateurs****Réclamation liée à la souscription auprès de votre conseiller de clientèle**

Si votre réclamation concerne la souscription de votre contrat auprès de votre banque, intermédiaire en assurances, nous vous invitons à vous rapprocher de votre conseiller de clientèle et à consulter le document « Vos besoins, nos conseils » qu'il vous aura adressé ou remis.

**Réclamation liée à la gestion des garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Bris et Vol de Téléphone Mobile, Smartphone, Tablette tactile, Sécurité Téléphone Mobile ou Prolongation de la garantie constructeur**

Si votre réclamation porte sur la gestion des garanties précitées, vous pouvez vous adresser au service SOGESSUR Réclamation Clients en écrivant à l'adresse suivante

Sogessur Réclamation Clients  
TSA 91102  
92894 Nanterre Cedex 9

**Réclamation liée à la gestion de la garantie Sécurité Juridique**

Si votre réclamation porte sur la gestion de la garantie précitée, vous pouvez vous adresser au service JURIDICA Réclamation Clients en écrivant à l'adresse suivante :

Juridica - Service Réclamation  
1 place Victorien Sardou  
78166 Marly-le-Roi CEDEX

**Réclamation liée à la gestion de la garantie Allô Quiétis**

Si votre réclamation porte sur la gestion de la garantie précitée, vous pouvez vous adresser au service Remontées Clients d'Europ Assistance en écrivant à l'adresse suivante :

Europ Assistance - Service Remontées Clients  
1 promenade de la Bonnette  
92633 Gennevilliers CEDEX

Nous nous engageons à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours (sauf si nous avons déjà apporté une réponse au cours de ce délai), et à traiter votre réclamation dans un délai maximal de 60 jours à compter de la réception de votre courrier.

### 3.13. Médiateur

Après épuisement des procédures internes de réclamations propres aux assureurs, vous pouvez saisir par voie postale ou via le formulaire en ligne le Médiateur de l'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur est une personnalité extérieure aux assureurs qui exerce sa mission en toute indépendance. Ce recours est gratuit. Pour rendre ses conclusions, il a libre accès au dossier. Après réception du dossier complet, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les quatre-vingt dix jours, au vu des pièces qui lui ont été communiquées. Son avis ne lie pas les parties qui conservent le droit de saisir les tribunaux.

La procédure de recours au Médiateur, le formulaire en ligne et la « charte de la Médiation de l'Assurance » sont consultables sur le site internet : <http://www.mediation-assurance.org>.

### 3.14. Protection des données à caractère personnel

Les assureurs du contrat Quiétis sont amenés à traiter, de manière automatisée ou non, des données à caractère personnel dans le cadre de votre contrat d'assurance.

- Finalité des traitements de données à caractère personnel et communication à des Tiers :

Les traitements réalisés par les assureurs du contrat Quiétis ont, notamment, pour finalité :

- la souscription, la gestion de la relation, l'acceptation, la tarification, le contrôle et la surveillance des risques, la prévention de la fraude, le recouvrement ou la cession de créances ainsi que la gestion des contrats et des éventuels sinistres
- la prospection et la réalisation d'animations commerciales, d'études statistiques ;
- le respect des obligations légales et réglementaires, notamment en matière de gestion du risque opérationnel et de lutte anti-blanchiment.

Tout incident, déclaration fausse ou irrégulière, pourra faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir les impayés ou à lutter contre la fraude pouvant, notamment, conduire à l'inscription sur une liste des personnes présentant un risque de fraude.

Certaines de vos données (à savoir votre nom, prénom, adresse, couverture souscrite ainsi que celle des bénéficiaires des contrats souscrits) peuvent être transférées à des prestataires, des autorités publiques, des gestionnaires de sinistres pour les besoins de l'exécution du contrat, notamment en cas de sinistre - survenu hors du territoire français ou impliquant un non-résident français.

Elles seront communiquées :

- à toute personne ayant un rôle à jouer dans le cadre du présent traitement, aux réassureurs, aux autorités administratives et judiciaires pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires,

- à des instituts d'enquêtes ou de sondages agissant pour le compte exclusif de SOGESSUR,

- ainsi qu'à une ou plusieurs sociétés du Groupe Société Générale, chargées de la gestion et de la prévention de risques opérationnels (lutte contre le blanchiment des capitaux, contrôle des risques, ...) au bénéfice de l'ensemble des entités du groupe

Droits d'accès, de rectification et d'opposition

Vous disposez d'un droit d'accès aux données à caractère personnel vous concernant et pouvez également demander à ce que soient rectifiées, mises à jour ou supprimées les données inexactes, incomplètes ou périmées. Vous pouvez également, sous réserve de justifier d'un motif légitime, vous opposer, à ce que des données à caractère personnel vous concernant fassent l'objet d'un traitement, étant entendu que cette opposition peut entraîner l'impossibilité pour les assureurs de fournir le produit ou le service demandé ou souscrit.

Vous pouvez vous opposer gratuitement, sans avoir à motiver votre demande, à ce que ces données soient utilisées ou transmises à des Tiers à des fins de prospection commerciale. Ces droits peuvent être exercés auprès de l'agence dans laquelle vous détenez votre Compte de prélèvement

### 3.15. Loi applicable et langue utilisée

La loi applicable à la relation précontractuelle et au présent contrat tant pour son interprétation que pour son exécution est la loi française. La langue utilisée durant la relation précontractuelle ainsi que celle dans laquelle le contrat est rédigé est la langue française.