

**Notice d'information du contrat d'assurance Samsung Care+**

Cher client, Chère cliente,

Compte tenu du type de produits que Vous achetez et des informations que Vous Nous avez communiquées, Nous Vous recommandons la souscription du présent contrat d'assurance. Ce contrat se compose des Conditions Générales présentées ci-après, complétées par les Conditions Particulières qui Vous sont remises lors de votre souscription.

Avant de souscrire ce contrat d'assurance, Nous Vous invitons à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions Générales. Elles Vous précisent Vos droits et obligations et ceux de l'Assureur et répondent aux questions éventuelles que Vous Vous posez.

**Qui est l'Assureur ?**

AWP P&C S.A. – Succursale d'assurance néerlandaise agréée dans tous les pays de l'EEE, n° d'enregistrement de société 33094603, immatriculée auprès de l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) N° 12000535 et agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) en France, exerçant ses activités sous le nom commercial « Allianz Global Assistance Europe » dont le siège social est au 7 rue Dora Maar 93400 Saint-Ouen (France).

Nos bureaux sont situés :

Poeldijkstraat 4  
1059 VM Amsterdam  
Pays-Bas

Notre adresse postale est :

PO Box 9444  
1006 AK Amsterdam  
Pays-Bas

**A qui s'adresse ce contrat ?**

Ce contrat s'adresse à toute personne physique majeure, de 18 ans et plus, résidant en France et ayant acheté, un appareil mobile Samsung neuf labélisé CE, en France et pour Votre usage personnel.

**Quelle(s) sont les condition(s) pour bénéficier de ce contrat ?**

Vous devez avoir Votre domicile en France.

Le contrat doit être souscrit au même moment que l'achat du Produit Assuré sur le site marchand français de Samsung.

**Quelle est la date d'effet et la durée de votre contrat ?**

Le contrat entre en vigueur à la date de réception du Produit Assuré pour une durée ferme de 24 mois. Les garanties s'appliquent selon les conditions prévues aux Conditions Générales.

**Quelles sont les garanties prévues au contrat ?**

Ce sont les garanties listées ci-après dans Vos Conditions générales.

Pour connaître les montants et plafonds de prise en charge ainsi que les franchises relatives à chacune des garanties, Nous Vous invitons à Vous référer au tableau récapitulatif des garanties. Ce tableau est complété par la liste des exclusions énumérées à l'article 3 des Conditions Générales.

**Points d'attention**

- ✓ Vous pouvez ou non disposer d'un droit de renonciation suite à la souscription de ce contrat d'assurance. Les conditions et modalités d'exercice de cette faculté sont détaillées dans l'article 4.1 « Comment renoncer ou résilier Votre Police ? ».
- ✓ Afin d'éviter la multi-assurance, conformément à l'article L112-10 du Code des assurances :

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 quatorze 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
- 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 trente 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 à l'article 4 « Date d'effet et de fin, renonciation et résiliation ».

- ✓ La qualité de service et la satisfaction de Nos clients sont au centre de Nos préoccupations. Si toutefois Nos services ne Vous avaient pas donné entière satisfaction, Vous pouvez Nous contacter selon les termes prévus dans les Conditions Générales à l'article 7 « Faire une requête ou une réclamation ».

Le contrat est établi en langue française et soumis à la loi française. Les garanties du contrat sont régies par le Code des assurances.

« Samsung Care+ » est une police d'assurance couvrant les dommages accidentels de votre téléphone mobile Samsung et des accessoires vendus avec le téléphone mobile (ci-après, le « Produit Assuré »). La police d'assurance est souscrite auprès d'AWP P&C S.A. – succursale néerlandaise, dont la marque commerciale est Allianz Global Assistance Europe (Ci-après, « Nous »/ «Nos »). Nous avons mandaté Samsung pour la gestion administrative des polices Samsung Care+ ainsi que la gestion des sinistres et de Vos requêtes (cf. clause 6 – Comment déclarer un sinistre).

Nous acceptons de couvrir votre Produit Assuré conformément aux Conditions Générales de la police d'assurance. Si votre Produit Assuré ne fonctionne pas et n'a pas subi d'accident, il pourrait être défectueux et il peut être couvert par la garantie de Samsung en tant que fabricant, d'une durée de deux ans ou Vous pouvez avoir des droits en vertu de la loi relative à la protection des consommateurs.

Il convient de noter que Samsung Care+ ne Vous couvre pas pour les dommages esthétiques qui n'affectent pas la fonctionnalité du Produit Assuré, tels que les rayures, les bosses, la décoloration et les petites fissures. Vous devez prendre toutes les précautions raisonnables pour éviter d'endommager votre Produit Assuré.

Pour Vous aider à comprendre votre police d'assurance Samsung Care+ et son fonctionnement, Vous devez lire attentivement et conserver les présentes Conditions Générales qui définissent ce qui est couvert par votre police Samsung Care+, comment déclarer un sinistre et comment le contrat entre Vous et Nous peut être modifié et / ou résilié. Si Vous avez des questions, Vous pouvez Vous connecter sur Votre site Web Samsung local : <https://www.samsung.com/fr/offer/care-plus/>

Lorsque Vous souscrivez à votre police d'assurance Samsung Care+, Nous délivrons des Conditions Particulières. Les Conditions Particulières établissent Votre identité, l'identification du Produit Assuré, le type de couverture que Vous avez souscrit, la date d'effet et de fin de Votre police d'assurance.

Les dispositions des Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales de Samsung Care+.

Les Conditions Générales et les Conditions Particulières forment le contrat d'assurance entre Vous et Nous.

## Tableau récapitulatif de la police d'assurance Samsung Care+ :

Vos Conditions Générales Vous détaillent Votre garantie. Voici un résumé de Vos garanties Samsung Care+ :

Téléphone mobile Samsung	Résumé de la garantie
Dommages accidentels (incluant les dommages à l'écran et les autres dommages, définis à l'article 2)	Garanti
Accessoires vendus avec le mobile	Garantis
Limite d'indemnisation	2 indemnisations pendant la période d'assurance de 24 mois
Couverture mondiale*	Garanti *
Période de renonciation	14 jours

\* Votre Produit Assuré est couvert pendant Votre séjour à l'étranger pour des voyages d'une durée maximale de 60 jours consécutifs. Nous traiterons Votre demande lors de Votre retour dans le Pays de résidence où Votre police d'assurance Samsung Care+ a été souscrite.

Mobile		Prime		Franchise **
Serie	Modèle	Prime unique	Prime mensuelle	
Galaxy S Series	Galaxy S7 / S7 edge	149 €	6.99 € par mois (total 167.67 €)	59 €
	Galaxy S8			
	Galaxy S8+			
	Galaxy S9			
	Galaxy S9+			
	Galaxy S10			
	Galaxy S10e			
	Galaxy S10+ / S10+ 5G			
	Galaxy S10 Lite			
	Galaxy S20			
	Galaxy S20 5G			
	Galaxy S20+			
	Galaxy S20+ 5G			
	Galaxy S20 Ultra			
	Galaxy Note8			
	Galaxy Note9			
	Galaxy Note10 Lite			
Galaxy Note10+ / Note10+ 5G				

\*\* La franchise est de 59 euros TTC. Le montant de la Franchise sera collecté directement par le Centre de service agréé par Samsung au moyen du mode de paiement disponible dans votre Pays de résidence et sera perçu pour chaque indemnisation recevable.

Lorsque Vous soumettez une déclaration de sinistre à Samsung, Samsung réparera ou remplacera Votre Produit Assuré si la réparation n'est pas possible. Des pièces de rechange d'origine ou reconditionnées seront utilisées. Les pièces et matériaux endommagés remplacés par Samsung et les appareils non réparables remplacés par Samsung deviendront Notre propriété.

Si Nous acceptons l'indemnisation de Votre sinistre et que le Produit Assuré n'est pas réparable, Samsung le remplacera. Le remplacement à neuf sera du même modèle ou d'un modèle équivalent au Produit Assuré disponible dans le commerce au moment de votre déclaration (la même couleur ne peut pas être garantie). L'appareil de remplacement sera couvert pour la période restant à courir de votre police d'assurance Samsung Care+. Vos droits légaux et tous les droits que Vous pourriez avoir en vertu de la garantie fabricant Samsung ne sont pas affectés par la police d'assurance Samsung Care+.

Notre obligation de réparer ou de remplacer le Produit Assuré couvert par Samsung Care+ s'effectue dans la limite d'indemnisation (c'est-à-dire, 2 indemnisations pendant la période d'assurance de 24 mois).

## **1. Conditions de validité**

1.1 La police d'assurance Samsung Care+ est valable pour les personnes de 18 ans et plus dont le Pays de résidence est la France. Veuillez noter que pendant toute la durée de votre police, la France doit rester Votre Pays de résidence pour que Votre police d'assurance soit valide.

1.2 La police d'assurance Samsung Care+ est uniquement valable pour les Produits Assurés labélisés CE achetés dans votre Pays de résidence.

1.3 La police d'assurance Samsung Care+ est uniquement valable pour les appareils mobiles Samsung achetés neufs ; elle ne couvre pas les appareils mobiles Samsung achetés d'occasion.

1.4 La police d'assurance Samsung Care+ est uniquement valable pour les appareils mobiles que Vous avez achetés pour Votre usage personnel. **La police n'est pas valable pour les appareils mobiles que Vous utilisez ou fournissez à des fins professionnelles.**

1.5 Même après la souscription de la police d'assurance Samsung Care+, Votre police peut devenir invalide si :

a) à la suite d'un litige entre Nous et Vous, Nous Vous avons précédemment informé que Nous ne voulions plus Vous assurer. Dans ce cas, si Vous avez souscrit une nouvelle police d'assurance et si une Prime a été versée, Nous Vous rembourserons cette Prime (Veuillez Vous reporter à l'article 4. date d'effet, renonciation et résiliation)

ou

b) Vous n'avez pas payé la prime à échéance (Veuillez Vous reporter à l'article 5. Paiement) ;

ou

c) Vous avez fait de fausses déclarations (Veuillez Vous reporter à l'article 6. Comment déclarer un sinistre).

## 2. Définitions

Certains termes et expressions des présentes Conditions Générales ont une signification spécifique qui est expliquée ci-dessous. Ils auront la même signification à chaque fois qu'ils commencent par une lettre majuscule.

Terme	Définition
Dommages Accidentels / Endommagés Accidentellement	À un moment précis et dans un lieu défini, Votre Produit Assuré cesse de fonctionner normalement et son utilisation ou sa sécurité sont affectées en raison d'erreurs de manipulation physique, de liquides ou d'événements extérieurs soudains, imprévus et involontaires. Cela inclut : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages causés à l'écran : dommages physiques tels que fissures ou bris de l'écran affectant la fonctionnalité du Produit Assuré et limités aux pièces nécessaires pour réparer un écran fissuré ou brisé et un verre arrière tel qu'un écran en verre / plastique, un écran LCD et des capteurs fixés sur l'écran.</li> <li>• Autres dommages : Les dommages causés par un liquide consécutif à des déversements involontaires dans ou sur le Produit Assuré et tout dommage physique pouvant survenir, autre qu'un dommage à l'écran empêchant l'accès au logiciel de l'appareil mobile ou la capacité de recharger.</li> </ul>
Non-Réparable	désigne l'état d'un Produit Assuré pour lequel il est estimé que le coût de réparation dépassera de manière significative la valeur de remplacement du Produit Assuré.
Conditions Particulières	désigne le document remis au souscripteur lors de la souscription de la Police, qui indique le nom du souscripteur, le Produit Assuré, le type de couverture et quand l'assurance commence et se termine.
Période de renonciation	désigne la période pendant laquelle Vous pouvez changer d'avis et annuler la Police avec un remboursement intégral de la Prime perçue à cette date, à condition qu'aucun sinistre recevable n'ait été déclaré ou ne soit déclaré par la suite.
Pays de résidence	Désigne le pays où se trouve Votre résidence principale (la France) et où Vous passez plus de six mois par an.
Franchise	désigne le montant prédéfini que Vous devez payer au titre de chaque demande d'indemnisation acceptée en vertu de la Police.
Accessoires vendus avec le mobile	désigne le casque et le chargeur de batterie, inclus dans la boîte du Produit Assuré.
Produit Assuré	désigne l'appareil mobile fabriqué par Samsung (y compris les Accessoires vendus avec le mobile) que Nous avons convenu d'assurer comme indiqué aux Conditions Particulières.
Partie(s)	désigne Vous ou/et Nous.
Période d'assurance	désigne la durée de la Police (24 mois) commençant à la date d'effet et se terminant à la date d'expiration de la Police, sous réserve des modalités et conditions de la Police.
Police	désigne Votre contrat d'assurance Samsung Care+, composé des Conditions Particulières et des Conditions Générales.
Date d'expiration de la Police	désigne la date à laquelle prend fin le contrat d'assurance relatif à Votre Produit Assuré tel qu'il apparaît sur les Conditions Particulières.

Terme	Définition
Date d'effet de la Police	désigne la date à partir de laquelle Votre Produit Assuré est assuré par Nous et indiquée aux Conditions Particulières.
Conditions Générales	désigne les conditions de garantie définies au présent document.
Prime	désigne le montant que Vous devez verser au titre de Votre Police, qui comprend la taxe sur les primes d'assurance au taux en vigueur.
Samsung	désigne Samsung Electronics France
Centre de service agréé Samsung	désigne un centre de service tiers agréé par Samsung et approuvé par Nous pour fournir les services en vertu de la Police.
Nous / Nos / Notre	signifie AWP P & C S.A. - succursale néerlandaise, exerçant ses activités sous le nom commercial d'Allianz Global Assistance Europe.
Vous / Vos / Votre	désigne le souscripteur de la Police nommé aux Conditions Particulières.

**3. Exclusions**

**La Police ne couvre pas :**

**3.1. Toute demande d'indemnisation pour un événement survenu en dehors de la Période d'assurance.**

**3.2. Votre Produit Assuré dans les cas suivants :**

- a) votre numéro de série ou d'IMEI a été retiré, effacé ou modifié de votre Produit Assuré ;
- b) Tout dommage préexistant qui ne peut être attribué à l'événement déclaré ;
- c) Au moment de la souscription de la Police, Vous étiez au courant de quelque chose qui Vous donnerait lieu à une réclamation ;
- d) Défaut de conception, fabrication ou tout autre défaut lié à la sécurité du Produit Assuré ;
- e) Votre Produit Assuré a été altéré, modifié ou réparé par un centre de service agréé autre que Samsung, y compris l'altération ou la modification de pièces internes ou du système d'exploitation (par exemple, déverrouillé pour fonctionner dans un autre pays) ;
- f) Défaillance due à des défauts ou à des défauts de matériaux et de fabrication. Ces défauts pourraient être couverts par votre garantie fabricant Samsung d'une durée de deux ans et / ou Vos droits légaux ;
- g) les dommages esthétiques qui n'affectent pas la fonctionnalité du Produit Assuré, tels que les égratignures, les bosses, la décoloration et les petites fissures ;
- h) Les dommages qui se produisent naturellement et inévitablement à la suite de l'usure normale ;
- i) Votre Produit Assuré n'est pas installé ou exploité conformément aux instructions de Samsung ;
- j) Panne électrique ou mécanique de Votre Produit Assuré ;
- k) Réparations effectuées sans Notre accord ;

l) l'installation ou le ré-achat de tout contenu tel que des données, de la musique, des photos, des applications ou des logiciels sur le Produit Assuré de remplacement, sauf si spécifiquement mentionné comme un avantage ; et

m) Votre Produit Assuré a été acheté en dehors de votre Pays de résidence.

**3.3. Les dommages et dépenses découlant directement ou indirectement des événements ou des circonstances suivants ne sont pas couverts par cette Police :**

a) Mauvais usage, y compris les dommages causés intentionnellement, ainsi que l'utilisation du Produit Assuré dans un but pour lequel il n'était pas prévu à l'origine ;

b) Les frais courants de nettoyage, d'entretien et de logistique ou les frais logistiques pour lesquels aucune responsabilité n'est établie ;

c) La négligence grave entraînant un sinistre. Un mépris conscient et volontaire des conditions raisonnables de vigilance et de soins du Produit Assuré par Vous ou un autre utilisateur ;

d) Vous agissez illégalement ou enfreignez une interdiction ou une réglementation gouvernementale ;

e) Manque de précautions raisonnables pour éviter d'endommager Votre Produit Assuré ;

f) Vol ou perte de l'appareil.

**3.4. Exclusions générales :**

a) Perte d'usage ou perte consécutive de quelque nature que ce soit ;

b) La Police ne couvre pas les dommages causés par des événements externes tels que les incendies, les inondations, la foudre et les explosions ; et

c) Les dommages causés par une impulsion électromagnétique, qu'elle soit naturelle ou provoquée par l'homme, une réaction nucléaire ou une contamination par des armes nucléaires ou une radioactivité, un suintement, une pollution ou une contamination ou un dommage causé par une guerre, une invasion, ou non ; révolution ou catastrophe naturelle.



#### **4. Date d'effet et de fin, renonciation et résiliation**

##### **4.1. Quelle est la date d'effet de Votre Police ?**

La Période d'assurance est de 24 mois.

La Police entrera en vigueur à 00 :00 heure à la Date d'effet de la Police, sous réserve du paiement de la Prime et de la réception du Produit Assuré.

La Police prenant effet sous réserve du paiement de la Prime et de la réception du Produit Assuré, si Vous refusez de réceptionner le Produit Assuré ou si Vous annulez la commande du Produit Assuré avant la livraison, la Police est sans effet et la prime Vous sera intégralement remboursée sur la carte de débit ou de crédit que Vous avez utilisée pour souscrire Votre Police.

##### **4.2. Comment renoncer à ou résilier Votre Police ?**

###### **4.2.1. Pendant la Période de renonciation :**

Vous disposez de 14 jours à compter de la Date d'effet de Votre Police pour y renoncer et recevoir un remboursement intégral (à condition qu'aucune demande d'indemnisation recevable n'ait été effectuée ou ne soit effectuée par la suite).

###### **4.2.1.1 Cas de renonciation**

- Multi-assurance

Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, si Vous avez souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire, si Vous justifiez d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par la Police, Vous pouvez renoncer audit contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que Vous n'avez fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion de la Police.

- Ventes à distance

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux polices d'assurance conclues à distance, notamment vendues en ligne, sans la présence physique simultanée des parties au contrat, le démarchage ou hors établissement habituel du vendeur avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date d'effet de la Police.

###### **4.2.1.2 Modalités d'exercice de la faculté de renonciation**

Lorsque le contrat d'assurance est éligible à la faculté de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, Vous pouvez exercer cette faculté suivant les modalités décrites ci-dessous avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date d'effet de la Police :

- soit en appelant notre service client au 0805 504 504 (disponible du lundi au samedi de 9h à 20h (service et appel gratuits) en Vous munissant de Votre numéro de Conditions Particulières

et de votre IMEI ; puis en confirmant Votre demande de renonciation en cliquant sur un lien envoyé à votre adresse email,

- soit par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse postale qui Vous sera communiquée en appelant le service client au numéro ci-dessus.

Un modèle de lettre Vous est fourni à l'article 12 des présentes Conditions Générales d'assurance.

Quel que soit le cas de renonciation, si Vous exercez Votre faculté de renonciation, la Police sera résiliée rétroactivement à sa Date d'effet. Afin de procéder au remboursement dû, Nous Vous demanderons de renseigner Vos coordonnées bancaires lors de la confirmation de renonciation reçue par e-mail, Vous serez remboursé de la Prime correspondante au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de Votre confirmation de Votre demande de renonciation.

#### 4.2.1.3. Si Vous avez fait une demande d'indemnisation recevable pendant la période de renonciation

Si Vous avez fait une demande d'indemnisation recevable, Vous avez toujours le droit de renoncer à Votre Police, Vous recevrez un remboursement pour toute Prime, proportionnel au nombre de mois et/ou jours restant à courir à la date de Votre demande de renonciation.

#### 4.2.2. Après la Période de renonciation

Vous pouvez résilier Votre contrat d'assurance à tout moment durant la Période d'assurance, sous réserve de ce qui est indiqué ci-dessous.

Si Vous souhaitez résilier Votre Police, Vous pouvez soit appeler notre service client au 0805 504 504 (service et appels gratuits) (disponible du lundi au samedi de 9h à 20h) en Vous munissant de Votre numéro de Conditions Particulières et de votre IMEI ; soit envoyer Votre demande de résiliation par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse postale qui Vous sera communiquée en appelant le service client au numéro ci-dessus. Nous ne facturons pas de frais supplémentaires si Vous choisissez de résilier.

Un email de confirmation Vous sera envoyé. A réception, Vous devrez cliquer sur le lien affiché dans l'email de confirmation et Nous Vous demanderons de renseigner Vos coordonnées bancaires.

Si Vous n'avez pas atteint la limite d'indemnisation, Vous recevrez un remboursement pour toute Prime, proportionnel :

- si Vous avez choisi le paiement en une seule fois, au nombre de mois restant à courir à la date de Votre demande de résiliation. Tout mois commencé est dû.
- si Vous avez choisi le paiement par prélèvement mensuel, Vous ne serez pas prélevé le mois suivant. Tout mois commencé est dû.

#### 4.2.3. Lorsque des changements surviennent ou sont apportés au contrat d'assurance :

Nous pouvons réviser et modifier les Primes, les Franchises et / ou les présentes Conditions Générales à tout moment pour des raisons réglementaires. Vous recevrez par courriel, moyennant un préavis d'au moins 30 jours, tout changement proposé. Si Vous n'êtes pas d'accord avec la modification, Vous pouvez résilier votre contrat dans les 30 jours après avoir été informé des changements. Vous pouvez bénéficier d'un remboursement de la Prime, proportionnel au nombre de mois et/ou jours restant à

courir conformément à l'article 4.2.2. en cas de paiement intégral de la Prime lors de la souscription. Tout mois commencé est dû.

#### 4.3. A quelle date la Police prendra-t-elle fin ?

##### 4.3.1. Annulation et résiliation de la Police

La Police est annulée en cas de :

- Rétractation du contrat d'achat du Produit Assuré

Si Vous réalisez une demande expresse de rétractation du contrat d'achat du Produit Assuré auprès de Samsung, la Police sera automatiquement annulée.

Vous serez intégralement remboursé de Votre Prime, à condition qu'aucune demande d'indemnisation recevable n'ait été effectuée ou ne soit effectuée par la suite conformément à l'article 4.2.1.

Si Vous retournez le Produit Assuré pendant la période de rétractation, sans réaliser de demande expresse de rétractation auprès de Samsung, la Police sera automatiquement annulée et la Prime Vous sera intégralement remboursée.

Tout dommage constaté lié au transport du Produit Assuré à destination de Samsung est exclu de la Police et ne relève pas de la responsabilité de Samsung ou de l'Assureur.

Dans les deux cas, le remboursement sera crédité sur la carte de débit ou de crédit que Vous avez utilisée pour souscrire Votre Police. Si ce n'est pas possible, Nous Vous demanderons les coordonnées de Votre nouvelle carte bancaire et le cas échéant, Nous Vous rembourserons par virement bancaire.

- A l'issue de la durée de la Police

Si aucune des Parties n'a résilié la Police, elle prendra fin de plein droit à 23 :59 à la Date d'expiration de la Police, soit 24 mois après sa Date d'effet.

Aucun remboursement de la Prime ne Vous sera dû.

- En cas d'atteinte de la limite d'indemnisation pendant la Période d'assurance.

Aucun remboursement de la Prime ne Vous sera dû.

#### 4.4. La Police peut-elle être renouvelée ?

Il n'est pas possible de renouveler la Police pour le Produit Assuré.

#### 4.5. Dans quelles conditions la Police peut-elle être résiliée par Allianz Global Assistance Europe ?

Nous pouvons résilier la Police et Vous ne pourrez pas demander d'indemnisation ou obtenir un remboursement de Prime :

- si la résiliation est due à un défaut de paiement de la Prime ou à une violation, de Votre part, des Conditions Générales de la Police ; ou
- si Vous Nous avez induit en erreur, si Vous avez été malhonnête envers Nous ou si Vous avez communiqué des informations incomplètes lors de la souscription de la Police ; ou

- Si Vous avez volontairement déformé ou omis de divulguer des faits ; ou
- Si Vous avez commis une fraude lors de la souscription ou lors de Votre demande d'indemnisation ou Vous Nous avez trompés.

Dans le cas où Nous choisissons de résilier votre Police, Nous Vous en informerons par lettre recommandée avec accusé de réception.

#### 4.6. La Police peut-elle être cédée à un tiers ?

4.6.1. Si Vous avez choisi de payer la Prime intégralement au moment de la souscription, Vous êtes en droit de céder la Police si Vous cédez le Produit Assuré à un tiers âgé de 18 ans ou plus dont le Pays de résidence est la France. Si Nous acceptons le nouveau preneur d'assurance, il sera couvert pour le reste de la Période d'assurance restant à courir.

4.6.2. Vous devez informer Samsung, qui agit en Notre nom, de la cession le plus rapidement possible en contactant Samsung via les canaux de communication décrits à l'article 6.1.1. Lorsque Vous informez Samsung de la cession de la Police, Vous devez fournir l'IMEI du Produit Assuré, ainsi que le nom, l'adresse et l'adresse électronique du nouveau propriétaire. Vous devez fournir au nouveau propriétaire les présentes Conditions Générales et la preuve d'achat du Produit Assuré et l'informer du nombre de demandes de sinistres, le cas échéant, que Vous avez effectuées.

4.6.3. Vous devez avertir le nouveau propriétaire de contacter Samsung, dont les contacts figurent à l'article 6.1, afin de fournir son consentement explicite et son acceptation de la cession et des présentes Conditions générales, afin de finaliser la cession de Votre Police Samsung Care+. Après appel du nouveau propriétaire, Samsung enregistrera les informations recueillies afin que la Police soit valablement cédée.

#### 4.7. La Police peut-elle être transférée sur un nouveau téléphone ?

La Police ne peut pas être transférée sur un nouveau téléphone acheté. Vous devez résilier votre contrat d'assurance et Vous pouvez choisir d'utiliser le remboursement de la Prime pour financer une nouvelle Police Samsung Care+ sur votre nouvel appareil mobile Samsung, à condition que le nouvel appareil mobile Samsung puisse être couvert par Samsung Care+.

## **5. Paiement**

Vous devez payer la Prime.

La Prime est payée au moment de la souscription de la Police en une seule fois ou par mensualités au choix.

### 5.1. Quand la Prime est-elle due ?

5.1.1 Si vous avez choisi le paiement en une seule fois :

L'intégralité de la Prime est due au moment de la souscription de la Police.

5.1.2 Si vous avez choisi le paiement par mensualités :

Le premier versement est dû au moment de la souscription par carte de crédit. Les paiements suivants s'effectueront mensuellement par prélèvement le même jour que le jour de souscription sur Votre carte de crédit.

5.2. Quelles sont les conséquences en cas de défaut de paiement ?

Vous devez Vous assurer que la Prime est payée à temps. Conformément à l'article L113-3 du code des assurances, « à défaut de paiement d'une Prime, ou d'une fraction de Prime, dans les dix jours de son échéance, et indépendamment du droit pour l'Assureur de poursuivre l'exécution du contrat en justice, la garantie ne peut être suspendue que trente jours après Votre mise en demeure. Nous avons le droit de résilier le contrat dix jours après l'expiration du délai de trente jours.

Le contrat non résilié reprend pour l'avenir ses effets, à midi le lendemain du jour où Nous ont été payés, la Prime arriérée ayant fait l'objet de la mise en demeure ainsi que, éventuellement, les frais de poursuites et de recouvrement. »

Autrement dit, si Vous ne payez pas Votre Prime à la souscription, 10 jours après la date de souscription une lettre de mise en demeure Vous sera adressée pour paiement. Si dans les 30 jours de la réception de cette lettre de mise en demeure Vous n'avez pas acquitté la Prime, la Police sera suspendue et Nous pouvons résilier Votre Police dans les 10 jours suivants.

En cas de paiement dans le délai de 30 jours, la Police reprend effet et Vous resterez à devoir des frais de poursuites et de recouvrement éventuels.

## **6. Comment déclarer un sinistre**

Nous comprenons que chaque déclaration de sinistre peut être très différente. Nous examinerons l'ensemble des circonstances avant de prendre une décision.

6.1. Comment contacter Samsung ?

6.1.1. Vous pouvez contacter Samsung par téléphone, entre 9h et 20h du lundi au samedi en appelant au 0805 504 504 (service et appel gratuits).

6.1.2. Lorsque Vous contactez Samsung, Nous Vous demanderons les informations dont Nous avons besoin et Vous communiquerons comment Votre sinistre sera traité. Au minimum, Nous demanderons :

- i) La preuve que Votre Produit Assuré est assuré par Nous (par exemple, Votre numéro de Conditions Particulières ou Votre numéro IMEI ou Votre numéro de série) ;
- ii) Une description de l'incident ayant causé les dommages accidentels à votre Produit Assuré ; et
- iii) Le cas échéant, une preuve d'achat du Produit Assuré.

Si une preuve d'achat Vous est demandée et que Vous n'êtes pas en mesure de la fournir, Nous pouvons refuser de prendre en charge Votre sinistre.

## 6.2. Où trouver ?

### 6.2.1. Votre numéro de "Conditions Particulières":

Il peut être trouvé sur Vos Conditions Particulières.

### 6.2.2. Votre numéro IMEI ou Votre numéro de série :

Vous pouvez trouver le numéro IMEI de Votre Produit Assuré sur Vos Conditions Particulières.

Vous pouvez également le trouver en saisissant **\*#06#** dans votre Produit Assuré ou en vérifiant les paramètres du Produit Assuré. Il doit également être noté sur la documentation fournie avec Votre Produit Assuré lorsque Vous l'avez acheté et peut figurer au dos de Votre Produit Assuré. Votre fournisseur de réseau peut également être en mesure de Vous le fournir.

### 6.2.3. Votre preuve d'achat du Produit Assuré :

Ce peut être un reçu ou un document de votre revendeur.

## 6.3. Comment les dommages accidentels sont-ils déterminés et couverts ?

6.3.1. Nous Vous informerons dès que possible si Nous pouvons régler Votre sinistre après que le Centre de service agréé Samsung ait examiné Votre demande. Pour que Votre demande soit éligible, Vous ne devez pas organiser une réparation sans Notre approbation.

6.3.2. Vous devez soumettre votre déclaration de sinistre de bonne foi. Cela Nous permet de déterminer correctement les Dommages Accidentels.

6.3.3. Vous devez conserver la facture originale, les reçus ou toute documentation à l'appui de Votre achat du Produit Assuré. Nous pouvons Vous demander de fournir ces documents comme preuve d'achat.

6.3.4. Si une autre personne est responsable de Vos Dommages Accidentels, Nous sommes en droit de réclamer et d'obtenir le remboursement des coûts que Nous avons engagés (c'est-à-dire pour réparer ou remplacer l'article) auprès de cette autre personne.

## 6.4. Quelles sont les étapes à suivre lors d'une demande d'indemnisation ?

### 6.4.1. Assurer l'accès à Votre Produit Assuré :

En cas de Dommages Accidentels, il est important que Vous contactiez Votre fournisseur de réseau pour désactiver toutes les fonctions de sécurité (par exemple, verrous, codes d'identification personnels ou codes PIN), logiciels, applications ou tout autre moyen qui Nous empêchent d'accéder à Votre Produit Assuré.

### 6.4.2. Assurez-Vous de contacter Samsung en temps opportun :

Nous Vous encourageons à signaler Vos Dommages Accidentels dès que possible afin que le Produit Assuré puisse être réparé et que les Dommages Accidentels n'entraînent pas de détérioration supplémentaire du Produit Assuré. S'il y a un retard déraisonnable entre la survenance du Dommage Accidentel et la notification à Samsung entraînant une aggravation

du sinistre, Nous pouvons diminuer Notre montant d'indemnisation au cas où Nos obligations auraient augmenté en raison de l'aggravation du sinistre.

#### 6.4.3. Envoi de Votre Produit Assuré et/ou de Vos informations :

Nous garderons Votre demande active pendant 60 (soixante) jours pour Vous permettre de transmettre Votre Produit Assuré à Samsung et / ou de fournir toute information supplémentaire que Samsung Vous a demandée. Si Vous n'avez pas fourni le Produit Assuré et / ou les informations supplémentaires à Samsung après 60 (soixante) jours, Vous devrez réenregistrer Votre déclaration dès le début.

#### 6.4.4. Sauvegarde de Vos données :

A des fins de confidentialité, toutes les données contenues dans tout Produit Assuré envoyé pour être réparé, seront effacées, avant toute action par le personnel des Centres de service agréés Samsung. Samsung ne sera pas responsable de la perte de données, quelle qu'en soit la cause. Les Centres de service agréés de Samsung et Nous, déclinons toute responsabilité pour Votre carte SIM, Votre carte mémoire ou tout autre support de stockage Vous appartenant qui n'a pas été retiré du Produit Assuré avant d'être envoyé pour réparation. Avant d'envoyer Votre Produit Assuré pour réparation, Vous êtes responsable de la gestion, de la sauvegarde ou de la protection des données contre leur perte, altération ou destruction.

### 6.5. Eviter la fausse déclaration et la non-divulgation

6.5.1. Vous devez Nous fournir des informations complètes et exactes lors de la souscription de la Police et de la déclaration de sinistre. Nous ne pouvons pas couvrir Votre Produit Assuré si Vous Nous fournissez des informations incorrectes ou incomplètes (Article L113-8 du Code des assurances). Cela inclut l'absence de coopération dans le règlement du sinistre ou le défaut de communication d'informations ou de changements importants.

Les primes payées Nous seront acquises, et Nous avons droit au paiement de toutes les Primes échues à titre de dommages et intérêts.

6.5.2. Conformément à l'article Article L113-9 du Code des assurances, l'omission ou la déclaration inexacte de Votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance.

Si elle est constatée avant tout sinistre, Nous avons le droit, soit de maintenir la Police, moyennant une augmentation de prime acceptée par Vous, soit de résilier la Police dix jours après notification 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'indemnisation 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.

Si Vous Nous fournissez frauduleusement de fausses informations, déclarations ou documents, Nous pouvons enregistrer ces informations dans des bases de données de sinistres et échanger ces informations avec des agences de lutte contre la fraude.

### 6.6. Paiement de la Franchise

Lorsque Vous aurez effectué une demande d'indemnisation recevable, et envoyé Votre Produit assuré au Centre de service agréé Samsung, celui-ci sera diagnostiqué. Suite à ce diagnostic, le Centre de service agréé Samsung Vous enverra un e-mail avec la procédure à suivre afin que Vous puissiez effectuer le paiement de la Franchise.

Si Vous n'effectuez pas le paiement de la Franchise, Votre Produit assuré ne pourra être pris en charge et Vous sera restitué en l'état de réception. Dans ce cas-là, des frais de retour pourront Vous être facturés.

#### 6.7. Assurances multiples

6.6.1. Si Vous avez droit à une indemnisation en vertu d'une autre police d'assurance, d'un régime public ou d'une obligation découlant d'une loi ou d'un règlement, Vous devez Nous en aviser et Nous pouvons refuser de Vous indemniser. Toutefois, Nous Vous indemniserons lorsque vous êtes éligible en vertu de la présente Police pour des dommages qui ne sont pas couverts par l'autre police d'assurance, régime public ou l'obligation légale découlant d'une loi ou d'un règlement.

6.6.3. Si Vous avez plus d'une assurance qui Vous couvre pour le même évènement, Vous devez soumettre la déclaration à un assureur seulement et fournir les détails de toute autre assurance à cet assureur. Ils contacteront ensuite toute autre personne qui aurait assuré l'évènement pour une contribution aux coûts.

### **7. Faire une requête ou une réclamation**

7.1. Si Vous avez une question ou une réclamation, veuillez prendre contact avec Samsung (qui répondra à Votre requête ou à Votre plainte en Notre nom). Le moyen le plus simple de contacter Samsung par téléphone au 0805 504 504 (service et appel gratuits) disponible du lundi au samedi de 9h à 20h. Vous pouvez également écrire à : [service.consommateur@samsung.com](mailto:service.consommateur@samsung.com)

7.2. Samsung fera tout son possible pour s'assurer que Votre requête soit traitée rapidement. Fournir votre nom, numéro IMEI ou numéro de Conditions Particulières devrait aider Samsung à traiter Vos commentaires plus efficacement.

7.3. Vous pouvez demander conseil aux autorités locales de protection des consommateurs ou, si Vous n'êtes pas satisfait de la solution que Nous Vous avons fourni, Vous avez le droit de transmettre Votre réclamation à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges, à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

### **8. Confidentialité et données personnelles**

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Allianz World Partner P&C S.A-Branche néerlandaise est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des Contrats.



Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des garanties d'assurance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données Vous pouvez exercer Votre droit d'accès aux données Vous concernant et les faire rectifier en contactant : Informations-Personnelles@votreassistance.fr.

Vous êtes informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle Vous pouvez Vous inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente Vous a été remise lors de la souscription du Contrat ou disponible à l'adresse suivante : <https://media03.samsung.fr/dynamic/file/54/1/smc-pn.2541.pdf>.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude Allianz World Partner P&C S.A-Branche néerlandaise se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

### **9. Sanctions internationales**

La Police ne peut fournir aucune couverture ou avantage dans la mesure où la couverture ou l'avantage viole toute sanction, loi ou règlement applicable des Nations Unies, de l'Union européenne, des États-Unis ou toute autre sanction économique, commerciale ou réglementaire applicable. Nous refusons les sinistres des personnes, entreprises, gouvernements et autres parties auxquelles cela est interdit en vertu d'accords nationaux ou internationaux ou de sanctions.

### **10. Loi applicable**

Sauf convention contraire, les Conditions Générales, ainsi que tout document Nous liant à Vous, seront soumis à la loi française. Toute communication et tout document, relatifs à la Police seront rédigés en français. En cas de litige concernant les présentes Conditions Générales, les tribunaux français seront seuls compétents.

### **11. Statut réglementaire**

La Police est souscrite auprès de la filiale néerlandaise d'AWP P & C S.A., dont le siège social est à Saint-Ouen, en France. Nous opérons également sous le nom commercial Allianz Global Assistance Europe.

Notre adresse professionnelle est :

Poeldijkstraat 4

1059 VM Amsterdam

Notre adresse postale est:

PO Box 9444

1006 AK Amsterdam

Pays-Bas

Pays-Bas

AWP P & C S.A. - Succursale néerlandaise, exerçant ses activités commerciales sous le nom d'Allianz Global Assistance Europe, est un assureur autorisé à exercer ses activités dans tous les pays de l'EEE.

AWP P & C SA - Succursale néerlandaise, avec l'identification de la société n° 33094603, est enregistrée auprès de l'autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) n° 12000535 et est autorisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) en France, qui est l'autorité de surveillance applicable.

### **12- Modèle de lettre de renonciation**

« Je soussigné(e), Nom, prénom, date et lieu de naissance – souhaite renoncer aux garanties du contrat d'assurance n° ... auquel j'ai souscrit auprès de la succursale néerlandaise d'AWP P&C le ... (Date).

Fait à ... (Lieu). Le ... (Date) et Signature : ... ».

Vous pouvez également exercer cette faculté en remplissant le formulaire prévu dans les Conditions générales.

Dans le cadre d'une renonciation pour le motif de multi-assurance, Vous devez accompagner Votre demande d'un justificatif de l'existence d'un contrat d'assurance en cours couvrant des risques similaires à la Police.