

**Notice d'information valant Conditions Générales du contrat d'assurance  
"Samsung Care+ pour Samsung Galaxy S21, S21+ et S21 Ultra 5G "**

Notice d'information du contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative, au sens de l'article L. 129-1 du Code des assurances, n° SAMFRGPAD2019FOS, (ci-après dénommée "**Samsung Care+ pour Samsung Galaxy S21, S21+ et S21 Ultra 5G** " ou la "**Notice**" ou le "**Contrat**") souscrit :

- par **Samsung Electronics France**, société par actions simplifiée au capital de 27 000 000 €, dont le siège social est situé 1 rue Fructidor, CS 2003, 93484 Saint-Ouen Cedex, France et dont le numéro unique d'identification est le 334 367 497 RCS Bobigny, en qualité de Souscripteur (ci-après dénommée « **SAMSUNG** » ou le « **Souscripteur** »),
- 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).
- (ci-après dénommée « **Nous** »/ « **Nos** » ou l' « **Assureur** »).

Samsung Care+ pour Samsung Galaxy S21, S21+ et S21 Ultra 5G est distribué par Samsung France S.A. au titre de la dérogation prévue par l'article L. 513-1 du Code des assurances. Samsung Care+ pour Samsung Galaxy S21, S21+ et S21 Ultra 5G est soumis à la réglementation française applicable.

L'Adhérent peut contacter SAMSUNG :

- par téléphone au 0805 504 504 (service et appel gratuits) disponible du lundi au samedi de 9h à 20h.
- par courriel à l'adresse suivante: [service.consommateur@samsung.com](mailto:service.consommateur@samsung.com)

L'étendue de la garantie, sa mise en œuvre et toutes autres dispositions utiles sont décrites dans la présente Notice. L'Adhérent est tenu de lire l'intégralité de la Notice et d'en conserver un exemplaire. Plus d'informations sont disponibles sur le site internet Samsung : <https://www.samsung.com/fr>.

**1. Conditions de validité de Samsung Care+ pour Samsung Galaxy S21, S21+ et S21 Ultra 5G**

- 1.1** L'adhésion à l'assurance « Samsung Care+ pour Samsung Galaxy S21, S21+ et S21 Ultra 5G » est réservée aux personnes physiques de 18 ans ou plus dont le Pays de résidence est la France. **L'ADHERENT EST TENU DE MAINTENIR SA RESIDENCE EN FRANCE PENDANT TOUTE LA DUREE DE LA GARANTIE POUR BENEFICIER DE SA MISE EN ŒUVRE.**
- 1.2** L'assurance est réservée à l'acquéreur du Produit Assuré, labélisé CE, et dont l'adhésion est effectuée dans les 30 jours calendaires suivant la date d'achat.
- 1.3** La garantie proposée par le contrat « Samsung Care+ pour Samsung Galaxy S21, S21+ et S21 Ultra 5G » est uniquement valable pour un téléphone mobile Samsung Galaxy S21, S21+ et S21 Ultra 5G acheté neuf. **LE CONTRAT NE COUVRE PAS LE TELEPHONE MOBILE ACHETE D'OCCASION.**

**1.4** Le Produit Assuré est couvert pendant les séjours à l'étranger pour des voyages d'une durée maximale de 60 jours consécutifs. Les déclarations de Sinistre formulées par l'Adhérent seront traitées à son retour en France.

**1.5** Le contrat Samsung Care+ pour Samsung Galaxy S21, S21+ et S21 Ultra 5G est uniquement valable pour le téléphone mobile que l'Adhérent a acheté pour un usage personnel. **L'ASSURANCE N'EST PAS VALABLE POUR UN TELEPHONE MOBILE UTILISE OU FOURNI A DES FINS PROFESSIONNELLES.**

## 2. Définitions

Certains termes et expressions de la présente Notice ont une signification spécifique qui est définie ci-dessous. Ils auront la même signification à chaque fois qu'ils commencent par une lettre majuscule.

Terme	Définition
Accessoires vendus avec le téléphone mobile	désigne le casque et le chargeur de batterie, inclus dans la boîte du Produit Assuré.
Accident	désigne tout évènement soudain, imprévisible, résultant d'une cause extérieure à l'Adhérent - y compris provoquée par un tiers-, résultant d'une cause extérieure au Produit Assuré ou provoqué involontairement par l'Adhérent et subi par le Produit Assuré.
Assuré/Adhérent/Vous	désigne la personne physique de 18 ans ou plus ayant acheté un téléphone mobile Samsung Galaxy S21, S21+ et S21 Ultra 5G neuf en France et ayant adhéré au Contrat dans les 30 jours suivant la date d'achat du Produit Assuré. La garantie est acquise à l'Adhérent pour la Période d'assurance.
Assureur	désigne AWP P&C, société anonyme d'assurance française, exerçant ses activités sous le nom commercial « Allianz Global Assistance Europe » dont le siège social est situé 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen (France) et dont le numéro unique d'identification est le 519 490 080 RCS Bobigny, agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) en France, agissant par l'intermédiaire de sa succursale néerlandaise, dont le n° d'enregistrement est le 33094603 et immatriculée auprès de l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) sous le N° 12000535.
Bulletin d'Adhésion	document à compléter par l'Adhérent en vue de son adhésion au Contrat.
Centre de service agréé Samsung	désigne un centre de service tiers agréé par Samsung et approuvé par l'Assureur pour fournir des services tels que décrits dans la Notice.
Certificat d'Adhésion	document adressé à l'Adhérent pour confirmer son adhésion au contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative Samsung Care+ pour Samsung Galaxy S21, S21+ et S21 Ultra 5G .
Date d'effet de la garantie	désigne la date à partir de laquelle le Produit Assuré est assuré ; elle débute à 00:00 à la date mentionnée dans le certificat d'adhésion.
Date d'expiration de la garantie	désigne la date à laquelle prend fin la garantie relative au Produit Assuré, soit 12 mois après la Date d'effet de la garantie.
Dommages Matériels Accidentels	toute détérioration ou destruction, totale ou partielle, nuisant au bon fonctionnement – conforme aux normes du constructeur –, à la bonne utilisation ou à la sécurité du Produit Assuré et résultant d'un Accident.

Terme	Définition
	<p>Les Dommages Matériels Accidentels comprennent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Les dommages matériels causés à l'écran</u>: c'est-à-dire des fissures ou bris de l'écran affectant la fonctionnalité du Produit Assuré. Sous réserve d'acceptation de la prise en charge du Sinistre, la couverture est limitée à la fourniture des pièces nécessaires pour (i) réparer l'écran fissuré ou brisé et (ii) un verre arrière tel qu'un écran en verre / plastique, un écran LCD et des capteurs fixés sur l'écran.</li> <li>• <u>Les dommages matériels causés par un liquide</u>: dommages matériels, autres qu'un dommage à l'écran, qui sont consécutifs à des déversements involontaires dans ou sur le Produit Assuré, empêchant l'accès au logiciel du téléphone mobile ou la recharge de l'appareil.</li> </ul>
Franchise	désigne le montant prédéfini qui s'élève à la somme de 59 euros TTC que l'Adhérent doit verser au Centre de service agréé par Samsung en cas de prise en charge du Sinistre.
Produit Irréparable	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.
Nous / Nos / Notre	L'Assureur AWP P&C S.A.
Pays de résidence	désigne le pays où se trouve la résidence principale de l'Adhérent et dans lequel celui-ci passe plus de 6 mois par an.
Période d'assurance	désigne la durée de l'adhésion (12 mois) commençant à la Date d'effet de la garantie et se terminant à la Date d'expiration de la garantie.
Produit Assuré	désigne le téléphone mobile Galaxy S21, S21+ et S21 Ultra 5G fabriqué par Samsung et identifié sur le Bulletin d'Adhésion et le Certificat d'Adhésion ainsi que ses Accessoires.
Sinistre	événement susceptible de mettre en œuvre la garantie prévue par le Contrat.
Souscripteur / Samsung	désigne Samsung Electronics France, société par actions simplifiée au capital de 27 000 000 €, dont le siège social est situé 1 rue Fructidor, CS 2003, 93484 Saint-Ouen Cedex, France et dont le numéro unique d'identification est le 334 367 497 RCS Bobigny.
Usure	détérioration progressive du Produit Assuré du fait de l'usage conforme aux instructions d'utilisation ou d'entretien du constructeur.

### 3. Objet et limites de la garantie

#### 3.1. Objet de la garantie

**Sans préjudice des autres dispositions de la Notice d'information:**

Le contrat "Samsung Care+ pour Samsung Galaxy S21, S21+ et S21 Ultra 5G" a pour objet de garantir les Dommages Matériels Accidentels causés au Produit Assuré survenant pendant la Période d'Assurance précisée à l'Article 6 de la Notice et selon la procédure d'indemnisation définie à l'article 8 de la Notice.

#### 3.2. Limite de la garantie

1 Deux sinistres par Période d'Assurance.

#### 4. EXCLUSIONS

LE CONTRAT NE COUVRE PAS :

4.1. TOUTE DECLARATION DE SINISTRE CONCERNANT UN EVENEMENT SURVENU EN DEHORS DE LA PERIODE D'ASSURANCE.

4.2. UN TELEPHONE MOBILE SAMSUNG Galaxy S21, S21+ et S21 Ultra 5G ACHETE D'OCCASION.

4.3. LE PRODUIT ASSURE DANS LES CAS SUIVANTS :

A) LE NUMERO DE SERIE OU D'IMEI DU PRODUIT ASSURE A ETE RETIRE, EFFACE OU MODIFIE ;

B) TOUT DOMMAGE PREEXISTANT QUI NE PEUT ETRE ATTRIBUE A L'EVENEMENT DECLARE ;

C) TOUT EVENEMENT SUSCEPTIBLE DE CONSTITUER UN SINISTRE INTERVENU ANTERIEUREMENT A L'ADHESION ET CONNU DE L'ASSURE AU MOMENT DE L'ADHESION ;

D) DEFAUT DE CONCEPTION, FABRICATION OU TOUT AUTRE DEFAUT LIE A LA SECURITE DU PRODUIT ASSURE ;

E) LE PRODUIT ASSURE A ETE ALTERE, MODIFIE OU REPARE PAR UN CENTRE DE SERVICE NON AGREE PAR SAMSUNG ;

F) DEFAILLANCE DUE A DES DEFAUTS DE MATERIAUX ET DE FABRICATION COUVERTS PAR LA GARANTIE DU FABRICANT OU QUI RELEVANT DES GARANTIES LEGALES ;

G) LES DOMMAGES ESTHETIQUES QUI N'AFPECTENT PAS LA FONCTIONNALITE DU PRODUIT ASSURE, C'EST-A-DIRE LES EGRATIGNURES, LES BOSSES, LA DECOLORATION ET LES PETITES FISSURES ;

H) LES DOMMAGES QUI SE PRODUISENT NATURELLEMENT ET INEVITABLEMENT A LA SUITE DE L'USURE NORMALE ;

I) LE PRODUIT ASSURE N'EST PAS INSTALLE OU EXPLOITE CONFORMEMENT AUX INSTRUCTIONS DE SAMSUNG ;

J) PANNE ELECTRIQUE OU MECANIQUE DU PRODUIT ASSURE ;

K) REPARATIONS EFFECTUEES SANS NOTRE ACCORD ;

L) L'INSTALLATION OU LE RE-ACHAT DE TOUT CONTENU TEL QUE DES DONNEES, DE LA MUSIQUE, DES PHOTOS, DES APPLICATIONS OU DES LOGICIELS SUR LE PRODUIT ASSURE DE REMPLACEMENT;

M) LE PRODUIT ASSURE A ETE ACHETE EN DEHORS DU PAYS DE RESIDENCE DE L'ASSURE ;

N) LORSQUE LE PRODUIT ASSURE EST UTILISE OU FOURNI A DES FINS PROFESSIONNELLES ;

O) L'ADHERENT NE MAINTIEN PAS SA RESIDENCE EN FRANCE PENDANT LA PERIODE D'ASSURANCE.

**4.4. LES DOMMAGES ET DEPENSES DECOULANT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT DES EVENEMENTS OU DES CIRCONSTANCES SUIVANTS :**

- A) MAUVAIS USAGE ET UTILISATION DU PRODUIT ASSURE CONTRAIRE A SA DESTINATION ;**
- B) D'UNE FAUTE OU D'UN ACTE INTENTIONNEL ;**
- C) LES FRAIS COURANTS DE NETTOYAGE, D'ENTRETIEN ET DE LOGISTIQUE POUR LESQUELS AUCUNE RESPONSABILITE N'EST ETABLIE ;**
- D) LA NEGLIGENCE GRAVE ENTRAINANT UN SINISTRE, UN MANQUEMENT CONSCIENT ET VOLONTAIRE AUX CONDITIONS RAISONNABLES DE VIGILANCE ET DE SOINS DU PRODUIT ASSURE PAR L'ASSURE OU UN AUTRE UTILISATEUR ;**
- E) L'ASSURE AGIT ILLEGALEMENT OU ENFREINT UNE INTERDICTION OU UNE REGLEMENTATION GOUVERNEMENTALE ;**
- F) MANQUE DE PRECAUTIONS RAISONNABLES POUR EVITER D'ENDOMMAGER LE PRODUIT ASSURE ;**
- G) VOL OU PERTE DU PRODUIT ASSURE ;**
- H) TOUT DOMMAGE LIE AU TRANSPORT DU PRODUIT ASSURE A DESTINATION DU CENTRE DE REPARATION DE SAMSUNG.**

**4.5. EXCLUSIONS GENERALES :**

- A) PERTE D'USAGE OU PERTE CONSECUTIVE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT ;**
- B) LES DOMMAGES CAUSES PAR DES EVENEMENTS EXTERNES : LES INCENDIES, LES INONDATIONS, LA FOUDRE ET LES EXPLOSIONS ;**
- C) LES DOMMAGES CAUSES PAR UNE IMPULSION ELECTROMAGNETIQUE, QU'ELLE SOIT NATURELLE OU PROVOQUEE PAR L'HOMME, UNE REACTION NUCLEAIRE OU UNE CONTAMINATION PAR DES ARMES NUCLEAIRES OU UNE RADIOACTIVITE, UN SUINTEMENT, UNE POLLUTION OU UNE CONTAMINATION OU UN DOMMAGE CAUSE PAR UNE GUERRE, UNE INVASION ;**
- D) LES DOMMAGES CAUSES PAR UNE GUERRE ETRANGERE OU CIVILE.**

**5. Prime d'assurance**

L'Adhérent ne paye pas de prime d'assurance.

**6. Durée du Contrat et résiliation**

**6.1. Quelle est la durée de la garantie ?**

La Période d'assurance est de 24 mois ferme non renouvelable. La garantie du Produit Assuré débute à la Date d'effet de la garantie.

### **6.2. A quelle date la garantie prendra-t-elle fin ?**

La garantie prend fin 24 mois après la Date d'effet de la garantie.

### **6.3. Résiliation de l'adhésion**

L'adhésion peut prendre fin de manière anticipée dans les situations suivantes :

#### **(a) Par l'Adhérent**

- En cas de résiliation par l'Assureur après sinistre d'un autre contrat souscrit par l'Adhérent auprès de l'Assureur, la résiliation devant intervenir dans le délai d'1 mois à compter de la notification de la résiliation de la police sinistrée et ne prenant effet qu'1 mois après la notification faite à l'Assureur (article R. 113-10 du Code des assurances).
- Si l'Adhérent exerce son droit de renonciation pour l'achat du Produit Assuré auprès de Samsung, l'adhésion sera automatiquement résiliée.

#### **(b) Par l'Assureur**

- En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque.
- En cas d'aggravation du risque.

#### **(c) Par l'Adhérent et l'Assureur**

- En cas de retrait total de l'agrément de l'Assureur ou en cas de perte totale du Produit Assuré due à un évènement non garanti.

## **7. Faculté de renonciation**

L'Adhérent peut renoncer au contrat d'assurance, dans les cas prévus ci-dessous :

**7.1. Cumul d'assurance avec des garanties antérieures (article L. 112-10 du Code des assurances)****Information de l'Adhérent pour l'exercice du droit à renonciation prévu à l'article L. 112-10 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 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.

Si Vous souhaitez renoncer à votre Contrat mais que Vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de résiliation ou de renonciation prévues au §6.3 et au §7.2 de la présente Notice.

**7.2. Vente à distance (article L. 112-2-1 du Code des assurances)**

Dès lors que le contrat d'assurance a été conclu à distance (notamment dans le cadre d'une vente en ligne), et que vous avez conclu le contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, alors vous disposez d'un droit de renonciation sans avoir à donner d'explication ni à supporter de pénalité pendant un délai de quatorze jours calendaires. 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 les conditions contractuelles et les informations si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée ci-dessus.

**7.3. 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 IMEI ; puis en confirmant Votre demande de renonciation en cliquant sur un lien envoyé à votre adresse courriel,
- soit par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse postale du Souscripteur.

Quel que soit le cas de renonciation, si Vous exercez Votre faculté de renonciation, la Police sera résiliée rétroactivement à sa Date d'effet.

Modèle de lettre destiné à exercer la faculté de renonciation en cas de vente à distance et à adresser à l'adresse postale du Souscripteur, Samsung :

*« Je soussigné(e)..., [Nom, Prénom], domicilié(e) à (ville), déclare renoncer à mon contrat (numéro de contrat) souscrit le « XXX » en application des conditions de l'article L. 112-2-1 du Code des assurances (vente à distance). (Date, signature) ».*

Le droit de renonciation n'est pas valable lorsqu'un sinistre a d'ores et déjà été déclaré.

## **8. Mise en œuvre de la garantie**

. En cas de Sinistre, Samsung procédera :

- à la réparation ou
- au remplacement du Produit Assuré, en cas de Produit Irréparable.

En cas de remplacement, Samsung fournira dans la mesure du possible le même modèle ou un modèle équivalent au Produit Assuré, neuf ou reconditionné, en fonction des disponibilités. **Il ne peut être garanti que l'appareil de remplacement sera de la même couleur que le Produit Assuré.**

Des pièces de rechange d'origine ou reconditionnées seront utilisées. Les pièces et matériaux endommagés remplacés par Samsung et les Produits Irréparables remplacés par Samsung deviendront la propriété de Samsung.

En cas de remplacement du Produit Assuré, le Produit de remplacement ne bénéficie pas de la garantie proposée par le Contrat.

## **9. Comment déclarer un Sinistre à Samsung**

Chaque déclaration de Sinistre peut être très différente. L'ensemble des circonstances seront examinées avant de prendre une décision.

### **9.1. Quelles sont les étapes à suivre lors d'une déclaration de Sinistre ?**

#### **9.1.1. Contacter Samsung pour lui déclarer le Sinistre**

L'Adhérent doit déclarer à Samsung les Dommages Matériels Accidentels dans les plus brefs délais et au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés suivant sa connaissance du Sinistre, afin que le Produit Assuré puisse être réparé et que les Dommages Matériels Accidentels n'entraînent pas de détérioration supplémentaire du Produit Assuré.

**Si l'Adhérent ne respecte pas ce délai de déclaration de Sinistre et si l'Assureur prouve que ce retard lui a causé un préjudice, alors l'Adhérent ne bénéficiera pas de la garantie du présent Contrat (article L. 113-2 du Code des assurances).**



### 9.1.2. Assurer l'accès au Produit Assuré

En cas de Dommages Matériels Accidentels, et avant l'envoi du Produit Assuré au Centre de service agréé par Samsung, il est important que l'Adhérent contacte l'opérateur téléphonique pour désactiver toutes les fonctions de sécurité (par exemple, verrous, codes d'identification personnels ou codes PIN), logiciels, applications ou tout autre moyen qui empêcherait d'accéder au Produit Assuré.

### 9.1.3. Envoi du Produit Assuré et/ou des informations nécessaires

L'Adhérent dispose d'un délai de 60 jours calendaires, à compter de la déclaration de Sinistre, pour transmettre le Produit Assuré à Samsung et/ou fournir toute information supplémentaire objectivement et strictement nécessaire à démontrer que les conditions de la garantie sont réunies.

**Si l'Adhérent n'a pas fourni le Produit Assuré et/ou les informations supplémentaires à Samsung après 60 jours, la déclaration de Sinistre devra être réenregistrée dès le début.**

### 9.1.4. Sauvegarde des 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 l'Assureur déclinent toute responsabilité pour la carte SIM, la carte mémoire ou tout autre support de stockage appartenant à l'Adhérent qui n'aurait pas été retiré du Produit Assuré avant d'être envoyé pour réparation.** Avant d'envoyer le Produit Assuré pour réparation, l'Adhérent est responsable de la gestion, de la sauvegarde ou de la protection des données contre leur perte, altération ou destruction.

## 9.2. Comment contacter Samsung ?

9.2.1. L'Adhérent peut contacter Samsung par téléphone, entre 9h et 20h du lundi au samedi en appelant au 0805 504 504 (service et appel gratuits) ou par courriel : [service.consommateur@samsung.com](mailto:service.consommateur@samsung.com)].

9.2.2. Lors de sa déclaration de Sinistre auprès de Samsung, l'Adhérent devra décrire de façon très précise les circonstances du Sinistre et particulièrement l'origine accidentelle du Dommage Matériel Accidentel.

9.2.3. Lorsque l'Adhérent contacte Samsung, les informations suivantes pourront également lui être demandées :

- i) La preuve de l'existence du Contrat (le Certificat d'Adhésion, le numéro IMEI du Produit Assuré) ;
- ii) Une description de l'évènement ayant causé les Dommages Matériels Accidentels au Produit Assuré ; et
- iii) Le cas échéant, une preuve d'achat du Produit Assuré (facture).
- iv) Si une preuve d'achat est demandée et que l'Adhérent n'est pas en mesure de la fournir, l'Assureur pourra refuser de prendre en charge le Sinistre.

### 9.3. Où trouver ?

#### 9.3.1. Le numéro IMEI du Produit Assuré:

Il peut se trouver en saisissant \*#06# dans le Produit Assuré ou en vérifiant les paramètres du Produit Assuré. Il doit également être noté sur la documentation fournie avec le Produit Assuré lors de l'achat et peut figurer au dos du Produit Assuré. L'opérateur téléphonique peut également être en mesure de le fournir.

#### 9.3.2. La preuve d'achat du Produit Assuré :

Il peut s'agir d'un reçu ou un document du vendeur agréé.

### 9.4. Comment les dommages matériels accidentels sont-ils pris en charge ?

9.4.1. Samsung informera l'Adhérent dès que possible en cas de prise en charge du Sinistre ou de refus de prise en charge du Sinistre après que le Centre de service agréé Samsung aura examiné la demande. **Pour que la demande soit éligible, l'Adhérent ne doit pas procéder ou faire procéder à une réparation sans l'approbation de Samsung.**

**9.4.2. LA DECLARATION DE SINISTRE DOIT ETRE FORMULEE DE BONNE FOI. SI DE MAUVAISE FOI L'ADHERENT UTILISE DES DOCUMENTS INEXACTS COMME JUSTIFICATIFS, USE DE MOYENS FRAUDULEUX OU FAIT DES DECLARATIONS INEXACTES OU INCOMPLETES, LA GARANTIE NE SERA PAS ACQUISES A L'ADHERENT.**

9.3.3. Samsung peut demander à l'Adhérent de lui fournir la facture originale ou des reçus prouvant l'achat du Produit Assuré, et plus généralement toute autre pièce dès lors que cette dernière est objectivement et strictement nécessaire afin de démontrer que les conditions de la garantie sont réunies.

9.3.4. Si une autre personne est responsable des Dommages Matériels Accidentels, l'Assureur est en droit de réclamer et d'obtenir le remboursement des coûts engagés (c'est-à-dire pour réparer ou remplacer le Produit Assuré) auprès de cette autre personne responsable du Sinistre, conformément à l'article L. 121-12 du Code des assurances.

### 9.5. Déclaration et modification du risque

Les déclarations sont à adresser au Souscripteur, Samsung.

#### 9.5.1. Déclaration du risque

**TOUTE FAUSSE DECLARATION INTENTIONNELLE, OMISSION OU DECLARATION INEXACTE DES CIRCONSTANCES DU RISQUE PEUT CONDUIRE A LA REDUCTION DE L'INDEMNITE OU A LA NULLITE DU CONTRAT D'ASSURANCE CONFORMEMENT AUX DISPOSITIONS DES ARTICLES L. 113-8 ET L. 113-9 DU CODE DES ASSURANCES.**

#### 9.5.2. Modification et aggravation du risque

L'Adhérent est tenu de déclarer en cours de contrat les circonstances nouvelles qui ont pour conséquences soit d'aggraver les risques soit d'en créer des nouveaux et rendent de ce fait inexactes ou caduques les déclarations qui ont été faites (article L. 113-2 du Code des assurances).

**SOUS PEINE DE DECHEANCE, L'ASSURE DOIT, PAR LETTRE RECOMMANDEE, DECLARER LES NOUVELLES CIRCONSTANCES AU SOUSCRIPTEUR (SAMSUNG) DANS LES 15 JOURS A COMPTER DU MOMENT OU IL EN A CONNAISSANCE.**

#### 9.5.3. Assurances cumulatives

Si les risques couverts par le présent Contrat sont couverts par une autre assurance, l'Adhérent doit en informer l'Assureur et lui donner le nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite dès que cette information a été portée à sa connaissance et au plus tard lors de la déclaration du Sinistre (article L. 121-4 du Code des assurances).

#### 9.5.4. Transfert de propriété de la chose assurée

En cas d'aliénation de la chose assurée, l'assuré ou l'acquéreur en informe l'assureur afin que l'assurance continue de plein droit au profit de l'acquéreur à charge pour lui d'exécuter toutes les obligations dont l'assuré était tenu vis-à-vis de l'assureur en vertu du contrat. L'assureur ou l'acquéreur peut résilier le contrat dans un délai de 3 mois à compter du jour où l'acquéreur a demandé le transfert de la police à son nom.

#### 9.5.5. Enregistrement des informations frauduleuses

Si l'Adhérent Nous fournit 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.

### 9.6. Franchise

Lorsque l'Adhérent a effectué une demande d'indemnisation recevable, et envoyé le Produit Assuré au Centre de service agréé Samsung, celui-ci sera diagnostiqué. A la suite de ce diagnostic, le Centre de service agréé Samsung enverra un courriel à l'Adhérent contenant la procédure à suivre et afin que l'Adhérent puisse effectuer le paiement d'une Franchise à hauteur de 59 euros TTC en cas d'acceptation de la prise en charge du Sinistre.

Dans l'hypothèse où les frais engagés pour les besoins de la réparation du Produit Assuré seraient inférieurs à la Franchise acquittée par l'Adhérent, ce dernier se verra restituer la différence.

**Si l'Adhérent ne procède pas au paiement de la Franchise, la réparation ou le remplacement du Produit Assuré ne pourra être prise en charge. Le Produit Assuré sera restitué en l'état de réception. Dans ce cas-là, des frais de retour pourront être facturés à l'Adhérent.**

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

9.7.1. L'Assuré doit Nous fournir des informations complètes et exactes lors de la déclaration de sinistre. **Nous ne pouvons pas couvrir le Produit Assuré si l'Assuré Nous fournit 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.**

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

Si elle est constatée avant tout sinistre, Nous avons le droit de résilier le contrat 10 jours après notification par lettre recommandée.

Si l'Assuré Nous fournit 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.

## 10. Prescription

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance dans les conditions prévues aux articles L. 114-1 à L. 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

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 :*

- 1. En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance.*
- 2. En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.*

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

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

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

Article L. 114-2 du Code des assurances :

*"La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.*

*L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité."*

Article L 114-3 du Code des assurances :

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

Informations complémentaires :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

Article 2240 du Code civil :

*"La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription."*

Article 2241 du Code civil :

*"La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.*

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

Article 2242 du Code civil :

*"L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance."*

Article 2243 du Code civil :

*"L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée."*

Article 2244 du Code civil :

*"Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée."*

Article 2245 du Code civil :

*"L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.*

*En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.*

*Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers."*

Article 2246 du Code civil :

*"L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution."*

## **11. Formuler une réclamation**

La qualité de Nos services et la satisfaction de Nos clients sont au centre de Nos préoccupations.

**11.1.** En cas de réclamation relative à la conclusion ou à l'exécution du Contrat, l'Adhérent peut prendre contact avec Samsung (à qui la gestion des réclamations a été déléguée par l'Assureur) :

- Par téléphone au 0805 504 504 (service et appel gratuits) disponible du lundi au samedi de 9h à 20h.
- Par courriel à l'adresse suivante: [service.consommateur@samsung.com](mailto:service.consommateur@samsung.com)

Afin de permettre à Samsung de traiter la demande dans les meilleurs délais, il est suggéré de communiquer le numéro du Certificat d'Adhésion, le numéro IMEI du Produit Assuré, ainsi que le nom de l'Adhérent.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, vous pouvez adresser une réclamation par email à l'adresse suivante :

[reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr)

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 – 93488 Saint Ouen Cedex.)

Un accusé de réception Vous parviendra dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à votre réclamation Vous est transmise dans ces délais.

Une réponse Vous sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de Votre réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont nous Vous tiendrons informé.

**11.2.** Si la réponse donnée par le département clientèle ne Vous satisfait pas, Vous pouvez alors solliciter l'avis du Médiateur de l'Assurance (adresse postale : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09 ; adresse web : <https://www.mediation-assurance.org>).

**11.3.** En ayant conclu le présent contrat en ligne sur notre site internet SAMSUNG, Vous avez aussi la possibilité d'utiliser la plate-forme de Règlement en Ligne des Litiges (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) créée par la Commission Européenne. Votre réclamation sera transmise à l'Assureur. L'Assureur peut le cas échéant recourir à une entité spécifique de Règlement Extrajudiciaire des Litiges pour résoudre le litige en cours.

**11.4.** Vous gardez néanmoins la possibilité de saisir le juge par les voies ordinaires.

## **12. Confidentialité et données personnelles**

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée 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.

AWP P&C S.A - Succursale 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, l'Adhérent peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : [Informations-Personnelles@votreassistance.fr](mailto:Informations-Personnelles@votreassistance.fr)

L'Adhérent est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'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 a été remise lors de la souscription du contrat d'assurance 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, AWP P&C S.A. succursale 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.

### **13. Sanctions internationales**

**Le Contrat 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 ne prenons pas en charge les Sinistres des personnes, entreprises, gouvernements et autres parties, pour lesquelles cela est interdit en vertu d'accords nationaux ou internationaux ou de sanctions.**

### **14. Loi applicable**

Le présent Contrat est soumis à la loi française. Toute communication et tout document, relatifs au Contrat sont rédigés en français. En cas de litige concernant le présent Contrat, les tribunaux français sont seuls compétents.

### **15. Territorialité.**

La garantie produit ses effets pour les Sinistres survenant en France ainsi que lors de tout voyage temporaire (jusqu'à une durée maximale de 60 jours consécutifs) dans le monde entier.

### **16. Catastrophes naturelles (Annexe 1 de l'article A. 125-1 du Code des assurances)**

a) Objet de la garantie

La présente assurance a pour objet de garantir à l'Assuré la réparation pécuniaire des dommages matériels directs non assurables à l'ensemble des biens garantis par le contrat ayant eu pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises.

b) Mise en jeu de la garantie

La garantie ne peut être mise en jeu qu'après publication au Journal officiel de la République française d'un arrêté interministériel ayant constaté l'état de catastrophe naturelle.

c) Étendue de la garantie

La garantie couvre le coût des dommages matériels directs non assurables subis par les biens, à concurrence de leur valeur fixée au contrat et dans les limites et conditions prévues par le contrat lors de la première manifestation du risque.

d) Franchise

Nonobstant toute disposition contraire, l'Assuré conserve à sa charge une partie de l'indemnité due après sinistre. Il s'interdit de contracter une assurance pour la portion du risque constituée par la franchise.

Pour les véhicules terrestres à moteur, quel que soit leur usage, le montant de la franchise est de 380 € pour chaque véhicule endommagé. Toutefois, pour les véhicules terrestres à moteur à usage professionnel, sera appliquée la franchise prévue par le contrat, si celle-ci est supérieure.

Pour les biens à usage d'habitation et les autres biens à usage non professionnel, le montant de la franchise est fixé à 380 euros, sauf en ce qui concerne les dommages imputables aux mouvements de terrain différentiels consécutifs à la sécheresse et/ ou à la réhydratation des sols, pour lesquels le montant de la franchise est fixé à 1 520 euros.

Pour les biens à usage professionnel, le montant de la franchise est égal à 10 % du montant des dommages matériels directs non assurables subis par l'Assuré, par établissement et par événement, sans pouvoir être inférieur à un minimum de 1 140 euros ; sauf en ce qui concerne les dommages imputables aux mouvements de terrain différentiels consécutifs à la sécheresse et/ ou à la réhydratation brutale des sols, pour lesquels ce minimum est fixé à 3 050 euros. Toutefois, sera appliquée la franchise prévue par le contrat, si celle-ci est supérieure à ces montants.

Pour les biens autres que les véhicules terrestres à moteur, dans une commune non dotée d'un plan de prévention des risques naturels prévisibles pour le risque faisant l'objet d'un arrêté portant constatations de l'état de catastrophe naturelle, la franchise est modulée en fonction du nombre de constatations de l'état de catastrophe naturelle intervenues pour le même risque au cours des cinq années précédant la date de la nouvelle constatation, selon les modalités suivantes :

- première et deuxième constatation : application de la franchise ;
- troisième constatation : doublement de la franchise applicable ;
- quatrième constatation : triplement de la franchise applicable ;
- cinquième constatation et constatations suivantes : quadruplement de la franchise applicable.



Les dispositions de l'alinéa précédent cessent de s'appliquer à compter de la prescription d'un plan de prévention des risques naturels prévisibles pour le risque faisant l'objet de la constatation de l'état de catastrophe naturelle dans la commune concernée. Elles reprennent leurs effets en l'absence d'approbation du plan précité dans le délai de quatre ans à compter de la date de l'arrêté de prescription du plan de prévention des risques naturels.

e) Obligation de l'Assuré

L'Assuré doit déclarer à l'assureur ou à son représentant local tout sinistre susceptible de faire jouer la garantie dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans les dix jours suivant la publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle.

Quand plusieurs assurances contractées par l'Assuré peuvent permettre la réparation des dommages matériels directs non assurables résultant de l'intensité anormale d'un agent naturel, l'Assuré doit, en cas de sinistre et dans le délai mentionné au précédent alinéa, déclarer l'existence de ces assurances aux assureurs intéressés. Dans le même délai, il déclare le sinistre à l'assureur de son choix.

f) Obligation de l'assureur

L'assureur doit verser l'indemnité due au titre de la garantie dans un délai de trois mois à compter de la date de remise par l'Assuré de l'état estimatif des biens endommagés ou de la date de publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle lorsque celle-ci est postérieure. À défaut, et sauf cas fortuit ou de force majeure, l'indemnité due par l'assureur porte, à compter de l'expiration de ce délai, intérêt au taux de l'intérêt légal.