

Assurance Tous Risques - ORANGE

Document d'information sur le produit d'assurance

LALUX Assurances - Produit : Tous Risques - ORANGE



Avertissement: le présent document n'est pas personnalisé en fonction de vos besoins spécifiques et les informations et obligations prévues dans le présent document ne sont pas exhaustives. Pour toute information complète quant aux droits et obligations de l'entreprise d'assurances et de l'assuré, veuillez consulter les conditions générales et/ou particulières relatives au produit d'assurance choisi.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Dans le cadre de l'assurance ORANGE, qui est valable dans le monde entier, sont couverts les appareils (téléphoniques) mobiles (assurance individuelle) et les appareils numériques (assurance famille) contre les risques de casse, vol, panne ou oxydation. Une couverture est également accordée pour le risque d'usage frauduleux du téléphone portable à la suite d'un vol.



Qu'est-ce qui est assuré ?

Assurance individuelle :

- ✓ Garantie acquise pour un appareil (téléphonique) mobile (téléphone portable ou smartphone) appartenant et/ou utilisé par l'assuré et acheté à l'état neuf dans le cadre d'un abonnement ORANGE. Limite maximale de 1.400 EUR par sinistre avec un maximum de 1 sinistre par année d'adhésion

Assurance Famille :

- ✓ Garantie acquise pour les appareils (téléphoniques) mobiles et appareils numériques (tablettes ou ordinateurs portables) appartenant et/ou utilisés par l'assuré et achetés à l'état neuf dans le cadre d'un abonnement ORANGE. Limite maximale de 2.000 EUR par sinistre avec un maximum de 3 sinistres par année d'adhésion

Garanties: Les appareils sont assurés contre les événements suivants :

- ✓ **Casse accidentelle :**
Toute destruction ou détérioration empêchant le bon fonctionnement de l'appareil assuré et qui résulte d'une cause accidentelle agissant de l'extérieur ou d'une maladresse/négligence.
- ✓ **Vol par effraction, agression et à la tire :**
Effraction: Vol commis par le forçage, la dégradation ou la destruction de tout dispositif de fermeture d'un local d'habitation
Agression: Vol précédé, accompagné ou suivi de violence ou de menaces
Vol à la tire (pickpocket): vol, sans menace, ni violence, opéré dans la poche, le sac ou le vêtement de l'assuré
- ✓ **Oxydation accidentelle :**
Oxydation causée par un événement imprévu, accidentel et agissant de l'extérieur.
- ✓ **Panne :**
Dommage d'origine interne à l'appareil assuré ayant une cause électronique, électrique, etc.
- ✓ **Usage frauduleux du téléphone portable à la suite d'un vol :**
Remboursement des communications frauduleuses effectuées par des tiers, suite au vol garanti de l'appareil assuré, émises dans les 48 heures suivant ce vol et avant la mise hors service de la ligne téléphonique par l'opérateur.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

Ne sont pas couverts :

- ✗ Casse ou Vol de l'appareil assuré lorsqu'il est utilisé par une personne autre que l'assuré
- ✗ Casse lorsque l'appareil assuré n'est pas utilisé conformément à son usage
- ✗ Les appareils simplement oubliés, égarés ou perdus ;
- ✗ Le vol des appareils laissés sans surveillance dans les lieux publics, les plages, les campings et tous autres endroits accessibles au public
- ✗ Les dommages dont le fournisseur est responsable légalement ou en vertu d'un contrat
- ✗ Les dommages purement esthétiques ainsi que les dommages accidentels causés aux parties extérieures de l'appareil assuré et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement tels que rayures, égratignures, écaillures

Liste non exhaustive



Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

- ! **Oxydation accidentelle:** l'oxydation prévisible est exclue de la couverture
- ! **Panne:** événement uniquement assuré pour les cas où la garantie du constructeur n'interviendrait plus
- ! **Appareil irréparable :**
Lorsque l'appareil doit être remplacé par ORANGE (en cas de Vol, d'Oxydation ou en cas de tout autre événement assuré) l'indemnité de la compagnie sera accordée dans la limite des valeurs suivantes :
 - Appareils âgés de moins de 1 an : prix d'achat suivant facture et déduction d'une vétusté de 5%
 - Appareils âgés de plus de 1 an et de moins 2 ans : le prix d'achat suivant facture et déduction d'une vétusté de 15%
 - Appareils âgés de plus de 2 ans et de moins 3 ans : le prix d'achat suivant facture, et déduction d'une vétusté de 50%
 - Appareils âgés de plus de 3 ans : le prix d'achat suivant facture, et déduction d'une vétusté de 75%
- ! **Franchise:** une franchise de 50 EUR pour chaque réparation ou remplacement d'appareil est applicable.

Liste non exhaustive



Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ L'assurance est valable dans le monde entier.



Quelles sont mes obligations ?

En cas de sinistre l'assuré a l'obligation :

1. Pour toutes les garanties du présent contrat, de déclarer le sinistre dans les 5 jours ouvrés suivant la connaissance du sinistre sur base du formulaire « déclaration de sinistre ORANGE » mis à disposition de l'assuré sur le site internet www.orange.lu ou en appelant le service clients ORANGE au numéro (00352) 80061606.
2. de fournir sans retard à l'assureur tous documents et renseignements utiles et véridiques et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.
3. de prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir les dommages et atténuer les conséquences du sinistre.

En cas de Vol de l'appareil assuré: le délai de déclaration du sinistre est ramené à 48 heures;

- **Contacter le service clients ORANGE au numéro (00352) 80061606 pour demander la mise hors service de la ligne téléphonique de l'appareil assuré.**
- déposer plainte auprès de l'autorité compétente et exiger une attestation de dépôt de plainte, avec description détaillée des circonstances à l'origine du sinistre et mention de tous les faits, objets volés, des traces d'effraction ou des traces de violence physique, exiger une copie de l'attestation et joindre les témoignages, si possible.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte SIM : le délai de déclaration du sinistre est ramené à 48 heures

- **Contacter le service clients ORANGE au numéro (00352) 80061606 pour demander la mise hors service de la ligne téléphonique de l'appareil assuré.**
- **Les déclarations de sinistres sont à adresser par courrier, fax ou e-mail à :**

Adresse:

Orange Communications Luxembourg S.A.,

8, rue des Mérovingiens, L-8070 Bertrange

E-mail: orange@lalux.lu



Quand et comment effectuer les paiements ?

- La prime annuelle d'assurance, (4% impôts compris) correspondant à l'option « Assurance ORANGE » choisie par l'Assuré et réglée mensuellement par l'Assuré, avec son accord exprès, dès la date d'adhésion, soit avant l'échéance du délai de renonciation, par règlement mensuel sur la facture ORANGE.
- La prime des Assurances **ORANGE** sera encaissée par **ORANGE** par anticipation sur une base mensuelle, en tant que partie de la facture mensuelle pour les services ORANGE.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

- Date d'effet de l'adhésion et des garanties : la couverture prend effet à compter de la date de souscription de l'option « Assurance ORANGE ».
- Durée de l'adhésion : la couverture est conclue pour une durée d'un (1) an à compter de sa date d'effet. Elle est ensuite reconduite, à chaque date d'anniversaire de souscription, par tacite reconduction, pour des périodes successives d'un (1) an.



Comment puis-je résilier le contrat ?

- Résiliation et cessation de l'adhésion : l'Assuré a la faculté de résilier sans frais son adhésion à tout moment, y compris pendant la première (1) année d'adhésion sauf pendant les trois (3) premiers mois à compter de la date d'effet de l'adhésion. La résiliation sera faite auprès du service clients Orange.
- L'adhésion et la couverture prennent également fin, p.ex.
 - en cas de l'aliénation, disparition ou de destruction totale de l'appareil assuré si l'appareil n'est pas remplacé par un appareil de substitution
 - en cas de non-paiement des cotisations mensuelles par l'assuré
 - en cas de résiliation par le preneur ou l'assuré de son abonnement ORANGE.

Liste non exhaustive