

# Dispositions Générales pour l'Assurance Tous Risques "Assurance Orange"



## Dispositions Générales pour l'Assurance Tous Risques

Réf: DGA Orange Luxembourg V 03-2017

### 1. DROIT APPLICABLE AU CONTRAT

Le présent contrat est régi par la législation luxembourgeoise sur le contrat d'assurance. Les droits et obligations des parties contractantes sont déterminés par les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières de la police DD00087703.

### 2. GARANTIES ACCORDÉES

La Compagnie garantit les appareils assurés contre les événements suivants:

- Casse accidentelle
- Vol par effraction, agression et à la tire
- Oxydation accidentelle
- Panne
- Usage frauduleux du téléphone portable à la suite d'un vol

### 3. DÉFINITIONS

#### Compagnie

La Luxembourgeoise Société Anonyme d'Assurances, 9, rue Jean Fischbach, L-3372 Leudelage

#### Assuré

La ou les personnes titulaires d'un abonnement Orange en cours de validité et ayant adhéré à l'option "Assurance Orange" dans le cadre d'un abonnement Orange. L'assuré peut alors être couvert sur base du contrat d'assurance No DD00087703 souscrit par le preneur d'assurance auprès de la compagnie.

#### Preneur d'Assurance

Orange Communications Luxembourg S.A., 8, rue des Mérovingiens, L-8070 Bertrange

### APPAREIL ASSURÉ

#### PARTICULIER

##### Assurance Individuelle

La garantie est exclusivement acquise pour les appareils (téléphoniques) mobiles appartenant et/ou utilisé par l'assuré et acheté neuf dans le cadre d'un abonnement Orange.

##### Assurance Famille

La garantie est exclusivement acquise pour les appareils (téléphoniques) mobiles, tablettes numériques ou autres appareils numériques appartenant et/ou utilisé par l'assuré et acheté neuf dans le cadre d'un abonnement Orange.

#### PROFESSIONNEL

##### Assurance Entreprise

La garantie est exclusivement acquise pour les appareils (téléphoniques) mobiles appartenant et/ou utilisé par l'assuré et acheté neuf dans le cadre d'un abonnement Orange.

##### Assurance Groupe

La garantie est exclusivement acquise pour les appareils (téléphoniques) mobiles appartenant et/ou utilisé par l'assuré et acheté neuf dans le cadre d'un abonnement Orange.

### 4. OBJET DE L'ASSURANCE

Lorsque l'appareil assuré est utilisé conformément à l'usage auquel il est destiné, la compagnie garantit le remboursement des dommages subis par celui-ci par suite d'un des événements suivants:

#### Casse accidentelle :

Par casse accidentelle, dans le cadre de la présente garantie, on entend toute destruction ou détérioration totale ou partielle empêchant le bon fonctionnement de l'appareil assuré et qui résulte d'une cause accidentelle agissant de l'extérieur ou d'une maladresse, négligence ou inexpérience.

#### Panne :

Domage d'origine interne à l'appareil assuré ayant une cause électrique, électronique etc. Cet événement est uniquement assuré pour les cas où la garantie du constructeur n'interviendrait plus.

#### Vol par effraction:

Vol de l'appareil assuré commis par le forçage, la dégradation ou la destruction de tout dispositif de fermeture d'un local d'habitation.

#### Vol par agression:

Vol de l'appareil assuré précédé, accompagné ou suivi de violence ou de menaces sur la personne de l'assuré.

#### Vol à la tire (pickpocket):

Vol de l'appareil assuré, sans menace ni violence, opéré dans la poche, le sac ou le vêtement de l'assuré

#### Oxydation:

Oxydation de l'appareil assuré causée par un événement imprévu, accidentel et agissant de l'extérieur.

#### Usage frauduleux l'appareil assuré à la suite d'un vol:

La compagnie rembourse les 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.

### 5. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

#### Ne sont pas couverts:

- les dommages résultant de l'usure ou de la détérioration progressive ;
- les dommages, pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine internes ou résultant de l'intervention d'un réparateur ou de la modification des caractéristiques d'origine de l'appareil assuré ;
- les dommages liés aux influences atmosphériques (soleil, pluie, sécheresse etc.) à la corrosion et à l'oxydation, à moins que ces dommages ne soient causés accidentellement ou par un cas de force majeure ;
- les dommages résultant d'une modification de programme, de paramétrage des données ;
- 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 ;
- le vol des appareils laissés sans surveillance dans les caravanes, mobil home (sauf s'il y a eu effraction) et dans les tentes. S'ils sont laissés dans des chambres d'hôtel, celles-ci doivent être fermées à clé
- les dommages causés aux installations informatiques autres que celles utilisées principalement à des fins privées;
- les dommages suite à des défauts ou vices existant déjà au moment de la souscription du contrat et dont l'assuré avait connaissance;
- 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;
- les dommages immatériels;
- la perte ou la reconstitution de données ainsi que les conséquences de la perte ou la destruction de base de données, de fichiers ou de logiciels, ainsi que toutes les pertes liées à l'action d'un virus;
- le vol des appareils laissés sans surveillance dans les lieux publics et autres endroits accessibles au public.
- le vol des appareils dans des véhicules stationnant pendant la nuit (22h00-6h00) sans surveillance hors de locaux fermés à clé ou hors de parkings officiels gardés
- Casse ou vol de l'appareil assuré lorsqu'il est utilisé par une personne autre que l'assuré
- Casse ou vol du moment que l'appareil assuré ne se trouvait pas sur l'assuré au moment du sinistre
- Casse lorsque l'appareil assuré n'est pas utilisé conformément à son usage
- les dommages causés par le fait intentionnel, le dol ou la faute lourde de l'assuré ou des personnes qui l'accompagnent ou sont en ménage avec lui.

- les dommages ou l'aggravation des dommages causés par une grève, un lock-out et tout événement assimilable à ceux précités;
- les dommages survenus par suite de la guerre, de confiscation, saisie ou destruction ordonnée par tout gouvernement ou autre autorité publique;

## 6. INDEMNISATION ET FRANCHISE

### 6.1 Définition:

La valeur de remplacement à neuf correspond au maximum au prix d'un appareil neuf identique ou rendant un service identique avec des capacités et performances équivalentes au moment du sinistre.

### 6.2 Appareil irréparable

Pour les appareils âgés de moins de 2 ans, lorsque l'appareil assuré est irréparable ou lorsque le coût de réparation dépasse la valeur de remplacement il sera indemnisé en valeur de remplacement à neuf.

Pour les appareils âgés de plus de 2 ans, lorsque l'appareil assuré est irréparable ou lorsque le coût de réparation dépasse la valeur de remplacement le règlement des dommages se fera sur base de la valeur réelle des objets sinistrés établie, en appliquant sur leur valeur de remplacement à neuf une réduction forfaitaire de 10% par année d'âge.

### 6.3 Appareil réparable

Pour les appareils âgés de moins de 2 ans l'indemnité est égale au coût de réparation dans la limite de la valeur de remplacement à neuf de l'appareil accidenté. Le choix du prestataire de la réparation incombe à Orange.

Pour les appareils âgés de plus de 2 ans, une réduction forfaitaire de 10% par année d'âge de l'appareil sera appliquée au coût de réparation.

### 6.4 Franchise

Une franchise de 50€ pour chaque réparation ou remplacement d'appareil est applicable.

### 6.5 Limitation ou Exclusion du droit à indemnisation

Sauf disposition contraire, si le sinistre a déjà fait l'objet d'une indemnisation par une compagnie d'assurance tierce, "La Luxembourgeoise" ne peut indemniser l'assuré que de la différence éventuelle entre le montant et/ou les avantages dus au titre de l'indemnisation par "La Luxembourgeoise" en application du présent Contrat et les montants et/ou avantages accordés par la compagnie d'assurance tierce.

## 7. EXPERTISE

Le montant des dommages est évalué de gré à gré (d'un commun accord) ou si une expertise s'impose, par un expert que La Luxembourgeoise désigne. En cas de désaccord, l'assuré a dans tous les cas la possibilité de se faire assister par un expert de son choix. Si les experts ne sont pas d'accord, ils font appel à un troisième expert et tous les 3 opèrent en commun à la majorité des voix. Chacun paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du troisième.

## 8. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

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

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](http://www.Orange.lu) ou en appelant le service clients Orange au numéro (00352) 80061606.

- 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.
- de prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir les dommages et atténuer les conséquences du sinistre.

Si l'assuré ne remplit pas l'une des obligations prévues aux points cités ci-avant et qu'il en résulte un préjudice pour la Compagnie La Luxembourgeoise, celle-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation. La Compagnie La Luxembourgeoise peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas exécuté l'une de ces obligations.

### 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

Contactez le service clients Orange au numéro (00352) 80061606 pour demander la mise hors service de la ligne téléphonique de l'appareil assuré.

### Pièces justificatives :

dans tous les cas :

- la déclaration de sinistre Orange
- la facture d'achat originale au nom de l'assuré

### En cas de dommage accidentel / ou d'oxydation accidentelle :

- la facture de réparation si l'appareil est économiquement réparable
- la facture d'achat originale au nom de l'assuré du nouvel appareil
- le devis de réparation au cas où l'appareil est irréparable

### En cas de vol :

- dépôt de plainte auprès de l'autorité compétente mentionnant les références de l'appareil volé (type, marque, modèle, numéro IMEI)

### En cas de communications frauduleuses :

- la lettre de confirmation de mise hors ligne par l'opérateur
- la facture détaillée attestant du montant des communications frauduleuses

Dans les cas de dommage accidentel, La Luxembourgeoise se réserve la possibilité de demander la restitution de l'appareil accidenté lorsqu'elle le jugera utile pour l'appréciation de la demande d'indemnisation.

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: [clients@orangeluxembourg.lu](mailto:clients@orangeluxembourg.lu)

## 9. LIMITES D'INTERVENTION

### PARTICULIER

#### Assurance Individuelle

Limite maximale de 1300€ par sinistre avec un maximum de 1 sinistre par année d'adhésion pour les seuls appareils (téléphoniques) mobiles appartenant et/ou utilisé par l'assuré et acheté neuf dans le cadre d'un abonnement Orange.

#### Assurance Famille

Limite maximale de 2000€ par sinistre avec un maximum de 3 sinistres par année d'adhésion pour les appareils (téléphoniques) mobiles, tablettes numériques ou autres appareils numériques appartenant et/ou utilisés par l'assuré et acheté neuf dans le cadre d'un abonnement Orange.

### PROFESSIONNEL

#### Assurance Groupe

Limite maximale de 1100€ par sinistre, sans limite de nombre de sinistres par année d'adhésion, pour les seuls appareils (téléphoniques) mobiles appartenant et/ou utilisé par l'assuré et acheté neuf dans le cadre d'un abonnement Orange avec un minimum de 10 appareils.

#### Assurance Entreprise

Limite maximale de 1100€ par sinistre, sans limite de nombre de sinistres par année d'adhésion, pour les seuls appareils (téléphoniques) mobiles appartenant et/ou utilisé par l'assuré et acheté neuf dans le cadre d'un abonnement Orange avec un minimum de 100 appareils.

La garantie "Usage frauduleux de l'appareil assuré à la suite d'un vol " est limitée à 500€ maximum par sinistre et par année d'adhésion pour l'option "Assurance Individuelle" du Particulier. Pour toutes les autres options cette garantie est sans limite.

## 10. ÉTENDUE TERRITORIALE

L'assurance est valable dans le monde entier.

### 10. Prise d'effet, durée et résiliation de l'adhésion

#### 10.1. 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".

#### 10.2 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. Résiliation possible tous les mois à l'issue de la 1<sup>er</sup> année.

#### 10.3 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 douze (12) premiers mois à compter de la date d'effet de l'adhésion. La résiliation sera faite auprès du service clients Orange et elle sera prise en compte sur la facture Orange de l'Assuré succédant à la date de résiliation.

Cependant tout mois commencé est dû conformément à l'Article 11.

### L'adhésion et la couverture prennent fin en cas de

- Aliénation, disparition ou de destruction totale de l'appareil assuré si l'appareil n'est pas remplacé par un appareil de substitution;
- Non-paiement des cotisations mensuelles par l'assuré;
- Résiliation du contrat d'assurance N° DD00087703 par la compagnie ou par le preneur d'assurance ou par l'assuré en application des dispositions de l'article 11 ci-dessus;
- Résiliation par le preneur d'assurance ou l'assuré de son abonnement Orange;

Dans tous les autres cas prévus par la loi sur le contrat des assurances.

## 11. PRIME D'ASSURANCE

La prime annuelle d'assurance correspondant à l'option "Assurance Orange"

### Particulier

- Assurance Individuelle : 9,00€ par mois
- Assurance Famille : 16,00€ par mois

### Professionnel

- Assurance Groupe: 5,5€ par appareil avec un minimum de 10 appareils
- Assurance Entreprise: 4€ par appareil avec un minimum de 100 appareils choisis 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. L'Assuré peut toutefois signifier son opposition au prélèvement par résiliation de son adhésion selon les modalités fixées par l'Article 11.3.

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.

Si, après mise en demeure par Orange, la prime ne peut être recouvrée ponctuellement, la couverture sera suspendue d'office, sans préjudice du droit de Orange de mettre un terme ou de résilier le contrat avec effet immédiat.

Après résiliation de ce contrat sur la base de l'article 11.3, la prime reste due jusqu'à l'échéance du contrat.

Le montant de la prime et les autres conditions contractuelles peuvent être modifiés à chaque année d'adhésion. Dans ce cas, l'Assuré en sera informé au moins 4 (quatre) mois avant ladite date anniversaire d'adhésion. L'Assuré peut toutefois signifier son opposition à la modification de la prime annuelle par résiliation de son adhésion selon les modalités fixées par l'Article 11.3. Tout mois commencé est toutefois dû et fait l'objet du prélèvement de la part mensuelle de prime d'assurance correspondant à l'option "Assurance Orange" choisie par l'assuré.

## 12. SUBROGATION

La Compagnie qui a payé l'indemnité est subrogée, à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions de l'assuré ou du bénéficiaire contre les tiers responsables du dommage.

Si, par le fait de l'assuré ou du bénéficiaire, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur de la Compagnie, celle-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut nuire à l'assuré ou au bénéficiaire qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, il peut exercer ses droits, pour ce qui lui reste dû, par préférence à la Compagnie.

## 13. NOTIFICATIONS

Toutes notifications de la Compagnie au preneur d'assurance sont adressées valablement au dernier domicile connu du preneur d'assurance. Les notifications à la Compagnie doivent être faites au siège social de la Compagnie.

## 14. PRESTATIONS EN CAS DE SINISTRE

La Compagnie effectuera la prestation convenue aussitôt qu'elle sera en possession de tous les renseignements utiles concernant la survenance et les circonstances du sinistre, et le cas échéant, le montant du dommage. Les sommes dues seront payées dans les trente jours à compter de l'accord amiable soit de la décision judiciaire exécutoire. En cas d'opposition le délai ne court que du jour de la mainlevée.

## 15. PRESCRIPTION

Le délai de prescription de toute action dérivant du contrat d'assurance est de trois ans.

## 16. CONTESTATIONS

En cas de contestation au sujet du contrat d'assurance, une réclamation écrite peut être adressée soit à la Direction Générale de La Luxembourgeoise L-3372 Leudelange, 9, rue Jean Fischbach, soit au Médiateur en Assurance (par adresse: Association des Compagnies d'Assurances, ou bien Union Luxembourgeoise des Consommateurs), sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

## 17. JURIDICTION

Sans préjudice de l'application des traités ou accords internationaux, toute contestation née à l'occasion du contrat d'assurance sera de la compétence exclusive des tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg.

## 18. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

De convention expresse et conformément à la loi modifiée du 02 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, vous autorisez La Luxembourgeoise Société Anonyme d'Assurances à enregistrer et à traiter les données que vous lui avez communiquées ainsi que celles que vous lui communiquerez ultérieurement, en vue d'apprécier les risques, de préparer, d'établir, de gérer, d'exécuter les contrats d'assurance et de prévenir toute fraude.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de vos données. Vous pourrez exercer ce droit en adressant une demande écrite à La Luxembourgeoise Société Anonyme d'Assurances, 9 rue Jean Fischbach, L-3372 Leudelange.

La durée de conservation de vos données est limitée à la durée du contrat d'assurance et à la période postérieure pendant laquelle la conservation des données est nécessaire pour permettre à la Compagnie de respecter ses obligations en fonction des délais de prescription ou en application d'autres dispositions légales.