

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE  
SUR SITE LE JOUR OUVRABLE SUIVANT  
NOTICE D'INFORMATION CONTRAT  
D'ASSURANCE**

# SERVICE DYNABOOK SUR SITE LE JOUR OUVRABLE SUIVANT

## DESCRIPTION DU SERVICE

Ce service de réparation sur site avec réponse le jour ouvrable suivant est un service réservé exclusivement au matériel. Il comprend un diagnostic par téléphone visant à déterminer la défaillance de votre matériel Toshiba/dynabook. Si une réparation s'avère nécessaire, dynabook enverra un ingénieur certifié à votre adresse d'ici la fin du jour ouvrable suivant, sous réserve de disponibilité des pièces et des accords de niveau de service mentionnés dans la section Couverture par pays.

Le temps de réponse le jour ouvrable suivant correspond au temps qui s'écoule entre le moment où le Centre de support est informé et l'arrivée de l'ingénieur certifié dynabook à votre adresse. Veuillez noter que, pour pouvoir bénéficier du service de réparation sur site le jour ouvrable suivant, vous devez en faire la demande auprès du Centre de support dynabook avant 15 h 00 heure locale.

Ce service s'applique aux PC portables Tecra, Portégé et à certains modèles Satellite Pro de Toshiba/dynabook (ci-après dénommés « produits »).

Ce service met à niveau la garantie standard de votre produit Toshiba/dynabook en ce qui concerne la durée spécifiée, le niveau de service ou le contenu de service. Ces conditions générales s'appliquent donc en plus des conditions générales de la garantie standard et prévaudront en cas de conflit.

Ce Service n'est disponible que pour les produits Toshiba/dynabook acquis en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (ci-après EMOA). Pour plus d'informations sur les détails du service, visitez ce site :

[fr.dynabook.com/services](http://fr.dynabook.com/services)

Ce service n'a pas d'incidence sur vos droits prévus par la loi.

## ENREGISTREMENT ET ACTIVATION DU SERVICE

Ce service n'est valable que s'il est acheté au cours des 90 jours qui suivent l'acquisition de votre produit Toshiba/dynabook et doit être activé dans les 30 jours après l'achat. Pour activer votre service, vous devez enregistrer le produit sur le site Web suivant :

[fr.dynabook.com/registration](http://fr.dynabook.com/registration)

Pour vous enregistrer, vous devrez fournir des informations sur ce service, votre produit et les données utilisateur.

Si votre produit n'est pas enregistré lorsque vous contactez le Centre de support dynabook afin de faire une demande de service de réparation sur site le jour ouvrable suivant, ledit service peut ne pas s'appliquer.

Une fois l'enregistrement effectué, vous recevrez un e-mail de confirmation et pourrez bénéficier de ce service.

Ce service n'est valable que pour le produit Toshiba/dynabook pour lequel il est enregistré.

## UNITÉS REMPLAÇABLES

Certaines pièces de rechange et certains accessoires sont conçus spécifiquement pour que le client puisse les retirer et les remplacer facilement, et sont appelés « unités remplaçables ». Au cours d'un dépannage et d'un diagnostic à distance, si l'agent du Centre de support détermine que vous

pouvez effectuer la réparation, dynabook vous expédiera la pièce de rechange et la documentation pour que vous puissiez effectuer le remplacement. Sur demande de dynabook, la pièce d'origine devra être renvoyée à dynabook. Cette expédition sera effectuée aux frais de dynabook.

## NIVEAU DE SERVICE

Selon le type de service en ligne dont vous avez fait l'acquisition, vous pouvez bénéficier de l'un des services suivants.

### a) Sur site niveau Silver

Si vous avez fait l'acquisition du service sur site le jour ouvrable suivant de niveau Silver, un ingénieur certifié dynabook ne sera envoyé sur site pour y effectuer la réparation du produit défectueux que si la réparation ne peut pas être réalisée par vous-même dans le cadre du processus Unités remplaçables.

### b) Sur site niveau Gold

Si vous avez fait l'acquisition du service sur site le jour ouvrable suivant de niveau Gold, vous pouvez refuser l'envoi d'une pièce de rechange ; le Centre de support dynabook enverra un ingénieur certifié dynabook pour qu'il fasse la réparation du produit défectueux sur site.

### c) Service de support Platinum

Si vous avez fait l'acquisition du service de support Platinum, votre Service sur site inclut le Service sur site Gold, avec conservation du disque dur (voir Autres options de service), ainsi que accès au Business Support Portal.

## COUVERTURE PAR PAYS

### a) Service de réparation sur site local

Le service de réparation sur site local que vous avez acheté n'est disponible que dans le pays où il a été acheté.

### b) Service sur site dans la région EMOA

Si vous avez fait l'acquisition d'un Service sur site dans la région EMOA, il est disponible dans les pays suivants : Afrique du Sud, Allemagne, Arabie saoudite, Autriche, Bahreïn, Belgique, Croatie, Danemark, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Îles anglo-normandes, Jordanie, Koweït, Lettonie, Liban, Lituanie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Oman, Qatar, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.

Le service de réparation sur site avec réponse le jour ouvrable suivant dépend des accords de niveau de service suivants :

Le service de réparation sur site avec réponse le jour ouvrable suivant est disponible dans les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, République Tchèque, Slovaquie, Suède et Suisse, dans un rayon de 100 km autour d'une grande ville.

En Croatie, Estonie, Îles anglo-normandes, Lettonie, Lituanie et Slovénie, le service de réparation sur site sera assuré au plus tard le troisième jour ouvrable, dans un rayon de 50 km d'une grande ville. Si la demande de service concerne un produit se trouvant à plus de 50 km d'une grande ville, le service sera fourni dans les meilleurs délais, en fonction de votre localisation et de la disponibilité des pièces.

Dans les pays suivants, Afrique du Sud, Arabie saoudite, Bahreïn, Égypte, Émirats arabes unis, Jordanie, Koweït, Liban, Oman, Qatar et Turquie, le service de réparation sur site sera fourni dans la mesure du possible, en fonction de votre localisation et de la disponibilité des pièces.

### c) Service de réparation sur site international

Le service de réparation sur site international que vous avez acheté est disponible dans tous les pays répertoriés sur le site Web suivant :

---

[dynabook.us/ios](https://dynabook.us/ios)

---

dynabook se réserve le droit de sous-traiter le service à un fournisseur de services agréé dynabook.

Le service sur site international ne s'applique qu'aux Toshiba/dynabook Tecra et Portégé.

### OBTENTION DU SERVICE

Afin d'obtenir le service, contactez votre fournisseur de services agréé local ou le Centre de support de dynabook ; ce dernier est ouvert pendant les jours ouvrables de 9 h 00 à 17 h 00 heure locale, à l'exception des jours fériés. Vous trouverez les contacts les plus récents à l'adresse suivante :

---

[emea.dynabook.com/asp-locator](https://emea.dynabook.com/asp-locator)

---

Les agents de nos Centres de support ont été formés et sont habilités à diagnostiquer un problème matériel. Ils vous proposeront la solution la plus rapide pour réparer votre produit Toshiba/dynabook. Afin d'aider les agents de notre Centre de support à identifier le plus efficacement possible le problème et les pièces correspondantes à remplacer, veuillez vous préparer à décrire la défaillance qui est survenue.

Lorsque vous appelez, veuillez également à avoir accès à votre système Toshiba/dynabook. Vous devrez en effet fournir le numéro de série et le numéro de modèle figurant sur l'arrière de votre produit Toshiba/dynabook.

La réparation sur site peut ne pas s'appliquer si le problème peut être résolu par le diagnostic distant.

Si une réparation sur site s'avère nécessaire, dynabook enverra un ingénieur certifié à votre adresse d'ici la fin du jour ouvrable suivant, sous réserve de disponibilité des pièces et des accords de niveau de service mentionnés dans la section Couverture par pays. Les niveaux de service sont des objectifs de temps de réponse ; ils peuvent varier en fonction de la localisation et ne sont pas garantis.

dynabook, ses revendeurs et ses fournisseurs de services agréés se réservent le droit de demander une preuve d'achat (par exemple une facture payée et datée, fournie par le revendeur agréé) indiquant le modèle et le numéro de série, avant d'accepter toute demande de service.

### OBLIGATIONS DU CLIENT

Veillez à sauvegarder toutes les données de votre produit Toshiba/dynabook avant la réparation sur site ou avant de le renvoyer à votre fournisseur de service agréé dynabook dans le cadre de la demande de garantie. Supprimez toutes les données et informations confidentielles, exclusives ou personnelles.

dynabook n'est pas responsable des dommages ou pertes de programmes, données ou supports de stockage amovibles, ou de la restauration ou de la réinstallation de ces programmes ou données.

dynabook ne saurait être responsable des pertes de profits ou de perte consécutive, perte de données, perte de logiciels, ou du coût de la reconfiguration logicielle.

dynabook se réserve le droit de facturer les dépenses logistiques si vous n'étiez pas disponible à la date et au lieu entendus pour la réparation.

### PIÈCES ET MATÉRIEL

dynabook décidera, à sa convenance, de réparer ou de remplacer gratuitement le produit ou les pièces couverts par la garantie standard par de nouvelles pièces ou des pièces remises à neuf pendant toute la période du service, à l'exception des batteries. La garantie des batteries est limitée à 1 an en raison de leur nature, à moins que le Service dont vous avez fait l'acquisition ne comprenne une option Service d'échange de batterie. Cette option est décrite en détail dans la section Autres options de service.

Tout produit ou composant réparé ou remplacé dans le cadre de ce service sera couvert pour le reste de la période de la garantie s'appliquant à ce produit ou composant, ou pendant trois mois, la période la plus longue étant à retenir. Tout produit et composant qui a été remplacé dans le cadre de cette garantie deviendra la propriété de dynabook.

Si le clavier doit être remplacé, le clavier de remplacement fourni sera un clavier anglais ou de la langue native du pays où le service est fourni, le cas échéant.

### LIMITES DU SERVICE

Ce service ne couvre que les pièces et la main-d'œuvre. Il ne s'applique pas à une défaillance ni à un défaut imputable à une cause extrinsèque, un dommage accidentel ou une utilisation incorrecte, le transport, l'usure normale, des virus, l'utilisation de composants ou logiciels non-Toshiba/non-dynabook, une modification, une adaptation, une installation ou une maintenance incorrectes, des correctifs logiciels ou une négligence.

Ce service ne s'applique en aucune manière aux logiciels. Si la réparation du produit est liée à une cause qui n'est pas couverte par ce service, dynabook se réserve le droit de vous facturer les pièces, la main-d'œuvre et les frais.

Ce service et la garantie standard ne s'appliquent pas si le dommage du produit ou du composant est le résultat d'une maintenance, d'une réparation ou d'un service non effectué par un revendeur agréé ou un fournisseur de services agréé dynabook, ou si les étiquettes/numéros de série du produit ou du composant ont été modifiés ou masqués.

Si une défaillance du matériel s'est produite avant l'achat du service, ce service ne couvre pas la défaillance existante.

Les accessoires ne sont pas couverts par ce service, sauf si le service acheté s'applique également aux stations d'accueil dynabook. Dans ce cas, veuillez vous reporter aux conditions générales supplémentaires mentionnées dans la section des options de service supplémentaires. Contactez votre revendeur local dynabook en cas de défaillance.

Grâce à leur expérience, nos techniciens sont en mesure de résoudre la plupart des défaillances dans le cadre d'une visite sur site. Toutefois, il peut arriver que votre produit Toshiba/dynabook ne puisse pas être réparé sur site en raison de la complexité du problème ou pour d'autres motifs. Dans ce cas, dynabook se réserve le droit d'emporter l'appareil pour le réparer et de vous le restituer dès que le problème sera résolu. En raison de la nature de certains modèles, certaines réparations doivent être réalisées dans un atelier contrôlé. Dans ce cas, dynabook se réserve le droit d'utiliser le service Enlèvement et retour.

Consultez les conditions générales de la garantie standard qui accompagne votre produit pour plus d'informations sur les exclusions de garantie.

## AUTRES OPTIONS DE SERVICE

Si vous avez le droit de bénéficier d'une ou de plusieurs des options de service suivantes, les conditions générales suivantes s'appliquent :

### a) Conservation du disque dur/disque SSD

Selon la durée du service sur site dans le cadre duquel vous avez fait l'acquisition de l'option de service Conservation du disque dur/disque SSD, vous pourrez conserver le disque dur ou disque SSD défectueux s'il doit être remplacé pendant la durée du service. Le disque dur/disque SSD reste votre propriété, mais ne pourra plus bénéficier d'un support continu. Tout produit et composant supplémentaire, de même que les disques durs ou disques SSD supplémentaires remplacés dans le cadre de cette garantie, deviendront la propriété de dynabook.

Si le disque dur ou disque SSD fait l'objet d'un rappel de produit, il ne sera plus couvert par ce service et devra être renvoyé à dynabook.

### b) Service d'échange de batterie

En fonction de la durée du service sur site sous laquelle vous avez fait l'acquisition de l'option Service d'échange de batterie, la garantie de votre batterie sera prolongée en conséquence. Pendant cette période, vous pouvez faire la demande d'une batterie de rechange après l'expiration de la garantie standard de votre batterie.

Ce service n'est valable que si la capacité de la batterie est inférieure à 50 %. Avant de demander ce service, vous devez télécharger, installer et exécuter un outil de diagnostic fourni par dynabook afin de déterminer la capacité restante de la batterie.

Votre fournisseur de services agréé dynabook a l'obligation de vérifier la capacité restante de la batterie après réception de votre produit. S'il détermine que la capacité de la batterie est supérieure à 50 %, le fournisseur de services agréé se réserve le droit d'établir un devis pour les pièces, la main-d'œuvre et les frais.

### c) Stations d'accueil

En fonction de la durée du service sur site sous laquelle vous avez fait l'acquisition de l'option Service de station d'accueil, la garantie de votre station d'accueil sera prolongée en conséquence.

Lorsque vous déclarez une station d'accueil comme étant défectueuse, vous recevez une nouvelle station d'accueil ou une station d'accueil remise à neuf, aux performances équivalentes à celles des nouveaux produits. Sur demande de dynabook, la station d'accueil défectueuse doit être renvoyée à dynabook aux frais de dynabook. Si la station d'accueil défectueuse n'est pas reçue par dynabook dans les quinze (15) jours ouvrables qui suivent la réception par le client de la nouvelle station d'accueil ou de la station d'accueil remise à neuf, la valeur à la revente de la station d'accueil remplacée sera facturée au client.

### d) Assurance dommage

Selon la durée du service sur site dans le cadre duquel vous avez fait l'acquisition de l'option Assurance Dommage, cette assurance dommage optionnelle couvre également votre matériel contre la casse et le bris d'écran accidentels. Voir les conditions générales de l'assurance en Annexe.

## NOTICE D'INFORMATION CONTRAT D'ASSURANCE POUR COMPTE N° 079 932 401

La garantie dont vous bénéficiez résulte d'un contrat d'assurance n° 079 932 401 souscrit par DYNABOOK EUROPE auprès d'Allianz IARD, par l'intermédiaire de DIOT, ayant pour objet de garantir le dommage matériel accidentel de l'appareil garanti.

La présente notice a pour objet de présenter les conditions d'assurance dont vous bénéficiez ainsi que les exclusions et modalités d'indemnisation en cas de sinistre.

La garantie est subordonnée au respect par DYNABOOK EUROPE de ses engagements auprès d'Allianz IARD tels qu'ils résultent du contrat précité.

**Contrat d'assurance pour compte N°079 932 401 ci-après dénommé le « Contrat », souscrit par : la société DYNABOOK EUROPE GmbH, société commerciale de droit allemand, au capital de 25.000,00 euros, dont le siège social est situé Hammfelddamm 8, 41460 Neuss (Allemagne), immatriculée au registre commercial de Neuss (Allemagne) sous le n° HRB 19932, représenté par Monsieur Damian Jaume en sa qualité de Directeur Général et Responsable en France et à l'étranger, dûment habilité à l'effet des présentes, ci-après dénommé « l'Assuré », « le Souscripteur » ou « dynabook »,**  
**Auprès : d'Allianz IARD, - Entreprise régie par le Code des assurances - Société anonyme au capital de 991.967.200 euros - Siège social : 1, cours Michelet-CS 30051 - 92076 Paris la Défense Cedex - immatriculée au registre de commerce de Nanterre sous le numéro 542 110 291, ci-après dénommée « Allianz IARD » ou « l'Assureur » ou « Nous ».**

**Par : l'intermédiaire de DIOT, Société Anonyme au capital de 1.784.768 euros dont le siège social est situé 40 rue Laffitte – 75009 Paris – Société de courtage en assurance, immatriculée au registre de commerce de Paris sous le numéro 582 013 736, dont le numéro ORIAS est 07009129 (<https://www.orias.fr>) (ci-après dénommée « DIOT » ou le « Courtier gestionnaire » ou « le Courtier ».**

Le Contrat ainsi que les sinistres sont gérés par **DIOT**, agissant par délégation de l'Assureur.

**Allianz IARD et DIOT** sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4, Place de Budapest-CS 92459-, 75436 Paris Cedex 09.

### 1. OBJET DE LA PRESTATION

Nous organisons la réparation de votre Appareil Garanti ou si votre appareil s'avère économiquement irréparable, nous organisons son Echange, en cas de **Dommage Matériel Accidentel, sous réserve des Exclusions de Garanties prévues aux Articles 6 et 7 de la présente Notice.**

### 2. CONDITIONS POUR BENEFICIER DE LA PRESTATION

**Les Prestations sont réservées aux Bénéficiaires :**

- Personne physique ou morale résidant en France.
- Personne morale, ayant son établissement principal en France métropolitaine.
- Administration française ou collectivité locale française se situant en France métropolitaine (à l'exclusion de toute entité destinée à l'enseignement, tels que les écoles, collèges, lycées, ou universités, que ces établissements soient publics ou privés).

**Les conditions pour bénéficier de la prestation sont les suivantes :**

- Avoir acheté ou loué un Micro-Ordinateur Portable (PC), PC Tablette ou hybride (tablette et clavier) de marque **Toshiba/dynabook** à **dynabook** ou dans le réseau de **Revendeurs de dynabook**.

- Avoir souscrit une **Extension de Garantie dynabook** dans le réseau de **Revendeurs de dynabook**, dans le cas d'un Appareil Garanti acheté à dynabook ou dans le réseau de **Revendeurs de dynabook**.
- Avoir souscrit le « **PACK PRO CONNECT** » dans le cas d'un Appareil Garanti acheté à ou loué par **dynabook** ou dans le réseau de **Revendeurs de dynabook**.

### 3. DEFINITIONS APPLICABLES AUX PRESTATIONS

- **Accident** : Tout événement soudain, imprévisible, extérieur au **Bénéficiaire** et à l'utilisateur de l'Appareil Garanti et constituant la cause exclusive du **Dommage Matériel Accidentel**.
- **Appareil de Remplacement** : Un Appareil neuf de marque Toshiba/dynabook, de modèle identique à l'**Appareil Garanti** original ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent « iso-fonctionnel » de marque **Toshiba/dynabook**, c'est-à-dire possédant les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de coloris, de revêtement, de graphisme ou de design).  
**La valeur de l'Appareil de Remplacement ne pourra cependant pas dépasser la valeur d'achat TTC de l'Appareil Garanti.**
- **Appareil Garanti** : Micro-Ordinateur Portable (PC), PC Tablette ou hybride (tablette et clavier) de marque **Toshiba/dynabook**, dûment déclaré à l'**Assureur, acheté neuf ou loué**, non reconditionné, désigné comme tel par **dynabook** et dont le service **Extension de Garantie dynabook** a été réglée par le **Bénéficiaire à dynabook** ou au Revendeur,
- **Assureur/Nous** : la Société d'Assurances Allianz IARD.
- **Bénéficiaire/Vous** : Voir définition Article 2. de la présente Notice.
- **Courtier intermédiaire et gestionnaire des prestations** :

**DIOT**

**DYNABOOK Assurance**

1 et 4 rue Alsace Lorraine CS 13544

22035 Saint-Brieuc CEDEX 1

Tél : +33 (0) 2 96 62 71 72 (\*)

Fax : +33 (0) 2 96 62 81 17

E-Mail : [assurancetoshiba@diot.com](mailto:assurancetoshiba@diot.com)

Internet : [fr.dynabook.com/services/](http://fr.dynabook.com/services/)

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi

au vendredi de 9h00 à 18 heures (\*\*)

(\*) Numéro non surtaxé.

(\*\*) Hors jours légalement chômés et sauf interdiction législative ou réglementaire (Heure Métropole)

- **Déchéance** : Sanction consistant à priver le **Bénéficiaire, dans la limite de l'article L113-2 du Code des assurances, de la couverture des Garanties, au sens des dispositions du Contrat, en cas de non-respect de l'une de ses obligations, sauf cas fortuit ou force majeure.**
- **Dommage Matériel Accidentel** : Toute détérioration ou destruction extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement de l'**Appareil Garanti** résultant d'un **Accident sous réserve des Exclusions indiquées aux articles 6 et 7 de la présente Notice d'Information.**
- **Echange** : Le remplacement de l'**Appareil Garanti** par un **Appareil de Remplacement.**
- **Extension de Garantie** : Le Service distribué par **dynabook**, désigné, comme tel, par **dynabook**, permettant une extension de services supplémentaires définis au catalogue de **dynabook**, pendant une durée de 1 (un), 2 (deux), 3 (trois) ou 4 (quatre) ans, au-delà de la Garantie contractuelle en cas de **Dommage Matériel Accidentel (à l'exclusion du Vol)**, fournie par **dynabook** et qui inclut le produit d'assurance décrit dans la présente **Notice d'Information.**
- **Exclusion de garantie** : Clause qui vous prive du bénéfice de la garantie en raison des circonstances de réalisation du risque. C'est à nous de rapporter la preuve de l'exclusion.
- **Prestation** : Offre de service relative au Contrat.
- **Revendeur** : Distributeur de matériels et solutions en informatique agréé par **dynabook**.

- **Sinistre** : Événement aléatoire susceptible de mettre en œuvre la prestation
- **Souscripteur** : dynabook.
- **Tiers** : Toute personne autre que le **Bénéficiaire**, l'Utilisateur de l'**Appareil Garanti** dans le cas où le **Bénéficiaire** est une personne morale, son conjoint, partenaire de PACS, concubin, ses ascendants ou ses descendants, toute personne autre que le représentant légal et les préposés du Bénéficiaire en tant que personne morale.
- **Usure** : La détérioration progressive d'une pièce, d'une partie de l'**Appareil Garanti** ou d'un de ses éléments physiques quelconques par suite de l'usage qui en est fait conformément aux instructions de la notice d'utilisation et d'entretien du constructeur, quels que soient l'origine et le processus de cette détérioration (physique ou chimique).
- **Utilisateur** : la personne à qui l'**Appareil Garanti** a été confié.
- **Vous** : Le **bénéficiaire** de la Prestation accordée par le Contrat.

#### 4. LIMITES DE LA PRESTATION

La Prestation est limitée à **1 (un) Sinistre unique par Période annuelle de la Prestation et par Appareil Garanti pendant la période de validité de la Prestation.**

Le montant de l'Echange ou de la réparation ne pourra pas excéder le montant de la facture d'achat TTC de l'**Appareil Garanti**, et sera plafonné dans les conditions suivantes Micro-Ordinateur Portable (PC), PC Tablette ou hybride (tablette et clavier) de marque Toshiba/dynabook : **2.000 euros TTC.**

Dans le cadre d'un **Sinistre** affectant plusieurs **Appareils Garantis** sur un même site, les Prestations sont limitées à **1.000.000 euros TTC par Sinistre.**

#### 5. TERRITORIALITE

La Prestation s'exerce pour tout **Sinistre** garanti survenant dans le Monde entier. Toutefois, les prestations de réparation, d'Echange ou d'indemnisation ne pourront s'effectuer qu'en France métropolitaine.

#### 6. QUELS SONT LES APPAREILS EXCLUS DE LA PRESTATION ?

- Tout Appareil **acheté ou loué** s'il est reconditionné ou d'occasion,
- Toute déclaration non effectuée par l'Utilisateur ou le Bénéficiaire,
- Tout Appareil destiné à l'enseignement (écoles, collèges, lycées, ou Université), que l'Etablissement soit public ou privé,
- Tout Appareil non déclaré par dynabook,
- Tout Appareil Garanti endommagé par le réparateur agréé par DIOT.

#### 7. EXCLUSIONS DE LA PRESTATION

- Tout Sinistre intervenu pendant le transport lors de la livraison de l'**Appareil Garanti** au Bénéficiaire, par dynabook,
- Tout sinistre intervenu pendant le transport lors de l'envoi de l'**Appareil Garanti** par le Bénéficiaire chez dynabook ou toute autre destination,
- Les vols, pertes, manquants ou disparitions inexpliquées,
- La faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire, de l'Utilisateur ou de toute autre personne qu'un Tiers.
- Les dommages pour lesquels le Bénéficiaire ne peut pas fournir l'**Appareil Garanti** endommagé, sauf en cas d'incendie,
- Les dommages survenus avant la livraison au Bénéficiaire de l'**Appareil Garanti**,
- Les dommages d'origine interne tels que dérèglements, virus informatiques ou pannes relevant de la garantie panne du constructeur,
- Les dommages provoqués par des défauts, vices et malfaçons auxquels il n'a pas été remédié,
- Les frais d'entretien, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point de l'**Appareil Garanti**,

- L'**Usure** ou l'effet prolongé de l'exploitation de l'**Appareil Garanti**, L'encrassement, l'oxydation, la corrosion ou l'incrustation de rouille,
- Les rayures, écaillures, égratignures, taches ou piqûres, défauts de plasturgie, et plus généralement les dommages causés aux parties extérieures de l'**Appareil Garanti** ne nuisant pas à son bon fonctionnement,
- Les dommages se limitant aux batteries d'alimentation, à l'antenne, aux câbles d'alimentation ou de liaison entre les appareils et plus généralement aux accessoires, aux périphériques, ou à tout élément interchangeable ne nécessitant pas l'ouverture de l'**Appareil Garanti**,
- Les modifications techniques effectuées par le Bénéficiaire ou l'Utilisateur,
- Le non-respect ou la non application des documents et consignes d'utilisation du constructeur,
- Les pertes d'exploitation et tous dommages immatériels, consécutifs ou non à un Dommage matériel accidentel,
- Les tremblements de terre, raz de marée, éruptions, crues et débordements des cours d'eau, fleuves et rivières, (sauf état de Catastrophe Naturelle conformément à la loi du 13 juillet 1982),
- Les dommages dus à la guerre civile, la guerre étrangère, les dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosion, de dégagements de chaleur, d'irradiation provenant de transmutations de noyaux d'atomes ou de la radioactivité et les effets de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules,
- Les dommages qui sont la conséquence de saisie, réquisition, confiscation, embargo ou mise sous séquestre, destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- Tous frais d'expédition hors France métropolitaine.
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers ou de logiciels, ou de progiciels, pendant ou suite à la mise en œuvre de la Prestation.
- La récupération et la réinstallation du système d'exploitation, des bases de données, des fichiers, des logiciels, ou des progiciels et toutes autres données, suite à la mise en œuvre de la Prestation.
- Les dommages relevant de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des Articles 1641 et 1648 alinéa 1er du Code civil.
- Les dommages relevant de la garantie relative aux défauts de conformité au sens des Articles L 217-4, L 217-5, L 217-12 et L 217-16 du Code de la consommation.
- Les Appareils Garantis lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable ;
- Les Appareils Garantis lorsqu'ils sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable. Il est entendu que cette disposition ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens et/ou activités assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanction restriction, embargo total ou partiel ou prohibition.

#### 8. PRISE D'EFFET – DUREE DES PRESTATIONS :

##### 8.1 Cas du Bénéficiaire ayant souscrit une Extension de Garantie

- Les Garanties « Dommage Matériel Accidentel » sont offertes, par dynabook, au Bénéficiaire, dans le cadre de la Garantie contractuelle constructeur pour une période de 12 (douze) mois seulement pour les Appareils Garantis définis à l'Article 3. de la présente Notice.

La Prestation prend effet à la date d'achat (date de facturation) de l'**Appareil Garanti** avec la remise au Bénéficiaire d'une facture faisant apparaître la référence précise de l'**Appareil Garanti** acheté (la facture d'achat faisant foi).



- **L'Extension de Garantie :**

Cette Prestation concerne des Appareils Garantis pour lesquels une Extension de Garantie constructeur a été souscrite. Elle couvre le « **Dommage Matériel Accidentel** » pendant la période de l'Extension de Garantie choisie par le Client de 12 (douze) mois, 24 (vingt-quatre) mois, 36 (trente-six) mois ou 48 (quarante-huit) mois en plus de la première année de la Garantie contractuelle du constructeur.

- Soit une Prestation de 24 (vingt-quatre) mois à compter de la date d'achat pour les Appareils Garantis acquis avec une Extension de Garantie de 12 (douze) mois,
- Soit une Prestation de 36 (trente-six) mois à compter de la date d'achat pour les Appareils Garantis acquis avec une Extension de Garantie de 24 (vingt-quatre) mois.
- Soit une Prestation de 48 (quarante-huit) mois à compter de la date d'achat pour les Appareils Garantis acquis avec une Extension de Garantie de 36 (trente-six) mois.
- Soit une Prestation de 60 (soixante) mois à compter de la date d'achat pour les Appareils Garantis acquis avec une Extension de Garantie de 48 (trente-six) mois.

Lors de l'achat d'une Extension de Garantie, la Prestation « **Dommage Matériel Accidentel** » prend automatiquement effet à la date d'achat (date de facturation) ou de location (date du contrat de location) de l'Appareil Garanti, avec la remise au Bénéficiaire d'une facture ou du contrat de location faisant apparaître la référence précise de l'Appareil Garanti et de l'Extension de Garantie achetés (la facture d'achat ou le contrat de location faisant foi) pour les durées indiquées ci-dessus.

## 8.2 Cas du Bénéficiaire ayant souscrit le « PACK PRO CONNECT »

- La Prestation « Dommage Matériel Accidentel » est offerte, par dynambook, au Bénéficiaire, dans le cadre du « PACK PRO CONNECT » pour une période de 3 (trois) ans, seulement pour les Appareils Garantis définis à l'Article 3, de la présente Notice.

La Prestation prend effet à la date d'achat (date de facturation) ou à la date d'effet du contrat de location de l'Appareil Garanti, avec la remise au Bénéficiaire d'une facture ou du contrat de location faisant apparaître la référence précise de l'Appareil Garanti acheté ou loué (la facture d'achat ou le contrat de location faisant foi).

## 9. MODALITE DE MISE EN ŒUVRE DE LA PRESTATION

- **PRESTATION :**

En cas d'un Sinistre couvert au titre du présent Contrat d'assurance nous prendrons en charge les frais de réparation de l'Appareil Garanti ou, si l'Appareil Garanti s'avère irréparable, ou si le coût de réparation dépasse la valeur d'achat TTC de l'Appareil Garanti, nous procéderons à l'Echange de l'Appareil Garanti par un Appareil de remplacement. L'Echange de l'Appareil Garanti sera effectué sous réserve de la disponibilité d'un Appareil de Remplacement.

La valeur de l'Appareil de Remplacement ne peut excéder le montant de la valeur d'achat TTC de l'Appareil Garanti ni les Limites des Garanties définies à l'Article 4, de la présente Notice.

Dans l'hypothèse de l'Echange de l'Appareil Garanti par un Appareil de Remplacement :

- DIOT doit avoir connaissance des références de l'Appareil de Remplacement
- Le Loueur, en cas de location, nous autorise à effectuer le remplacement par un Appareil de Remplacement sous réserve d'avoir connaissance des numéros de séries remplacés/remplaçants.

L'Appareil de Remplacement est garanti dans les mêmes conditions, limites et exclusions que l'Appareil Garanti pour la durée des Garanties restant à courir pour l'Appareil Garanti.

- **TRANSPORT :**

La prise en charge des frais de port ne concerne que les expéditions à destination de la France métropolitaine.

En cas de difficultés rencontrées avec le transport du matériel lors du renvoi du matériel au Bénéficiaire, uniquement et seulement Nous, pourrons décider d'une indemnisation financière dont le montant correspond à la valeur d'achat TTC de l'Appareil Garanti à remplacer dans les conditions décrites ci-dessus, ceci, à notre seule discrétion.

## 10. MODALITES DE DECLARATION DE SINISTRE

### Obligation en cas de Sinistre

- *L'Utilisateur et le Bénéficiaire doivent prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour limiter l'importance de l'évènement et sauvegarder l'Appareil Garanti, n'engager aucune réparation sans l'accord écrit du Courtier gestionnaire des sinistres,*
- *L'Utilisateur et le Bénéficiaire doivent déclarer le Sinistre dans les 5 jours ouvrés par courrier, internet, e-mail ou téléphone à :*

DIOT

DYNABOOK Assurance

1 et 4 rue Alsace Lorraine CS 13544

22035 Saint-Brieuc CEDEX 1

Tél : +33 (0) 2 96 62 71 72 (\*)

Fax : +33 (0) 2 96 62 81 17

E-Mail : [assurancetoshiba@diot.com](mailto:assurancetoshiba@diot.com)

Internet : [fr.dynabook.com/services/](http://fr.dynabook.com/services/)

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au

vendredi de 9h00 à 18 heures (\*\*)

(\*) Numéro non surtaxé.

(\*\*) Hors jours légalement chômés et sauf interdiction législative ou réglementaire (Heure Métropole)

Si le Bénéficiaire ne respecte pas ce délai de déclaration de l'évènement et si l'Assureur prouve que le retard lui a causé un préjudice, l'Assureur pourra opposer au Bénéficiaire la déchéance de garantie sauf cas fortuit ou force majeure (article L113-2 du Code des assurances).

### En joignant les pièces suivantes :

- L'original ou la copie de la facture d'achat (ou du contrat de location) de l'Appareil Garanti,
- L'original ou la copie de la ou des facture(s) de l'Appareil Garanti et de l'Extension de Garantie, sur lequel figure la date d'achat et son n° de série,
- Une déclaration sur l'honneur précisant la date, l'heure et les circonstances précises du Sinistre ainsi que les références de l'Appareil Garanti (Type d'appareil, modèle, n° de série) ou des références de l'Extension de Garantie, ainsi que les coordonnées du propriétaire de l'Appareil Garanti (notamment dans le cas d'un financement ou d'une location).

Le Bénéficiaire ne doit engager aucun frais ou démarche sans accord préalable du Courtier

### IMPORTANT :

Supprimer, avant toute remise de l'Appareil Garanti au réparateur, toutes données personnelles, fichiers, bases de données, et logiciels contenus ou enregistrés de l'Appareil Garanti et en effectuer préalablement une copie sur un support autre. L'Assureur, le Souscripteur ou le Courtier ne sauraient être tenus responsables de la perte des données personnelles, fichiers, bases de données et logiciels contenus ou enregistrés dans l'Appareil Garanti.

Nous pouvons être amenés à vous demander toutes les pièces justificatives nécessaires à l'appréciation du bien-fondé de la demande d'indemnisation, y compris les contrats de location ou de crédit pour l'acquisition de l'Appareil Garanti.

Toute déclaration d'un Sinistre par e-mail, fax, téléphone devra être confirmée par l'envoi d'un courrier avec les documents originaux ou leur copie.

**Propriété de l'Assureur**

L'Appareil Garanti dont le **Domage matériel accidentel** est avéré deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur en cas de remplacement ou d'indemnisation du **Bénéficiaire** (article L 121-14 du Code des assurances).

**11. CHANGEMENT DE PROPRIÉTAIRE :**

Sous peine de **déchéance**, pour bénéficier des Garanties dans le cas d'une cession, l'acquéreur doit conserver la preuve d'achat de l'Appareil Garanti et des Extensions de Garanties et déclarer le changement de propriétaire par lettre recommandée avec avis de réception dans les 15 jours à :

**DIOT**  
**DYNABOOK Assurance**  
 1 et 4 rue Alsace Lorraine CS 13544  
 22035 Saint-Briec CEDEX 1  
 Tél : +33 (0) 2 96 62 71 72 (\*)  
 Fax : +33 (0) 2 96 62 81 17  
 E-Mail : assurancetoshiba@diot.com  
 Internet : fr.dynabook.com/services/  
 L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au  
 vendredi de 9h00 à 18 heures (\*\*)  
 (\*) Numéro non surtaxé.  
 (\*\*) Hors jours légalement chômés et sauf interdiction  
 législative ou réglementaire (Heure Métropole)  
 L'accueil téléphonique est ouvert du lundi  
 au vendredi de 8h30 à 18 heures (\*\*)

De même, en cas d'échange dans le cadre de la garantie constructeur, le **Bénéficiaire** doit communiquer le numéro de série du nouvel **Appareil Garanti**, afin de pouvoir bénéficier de la continuité des prestations de ce Contrat.

**12. OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE :**

Le **Bénéficiaire** s'engage, de manière générale :

- A tenir l'**Appareil Garanti** dans un parfait état d'entretien et de fonctionnement, à l'utiliser conformément aux prescriptions et recommandations du constructeur,
- A effectuer tous les travaux de modification ou de réparation préventifs pour empêcher la survenance d'un **Sinistre** qui deviendrait prévisible par suite de conditions ou durée d'exploitation et d'événements environnants,
- **S'il ne se conforme pas à ces obligations, sauf cas fortuit ou de force majeure, il encourt la déchéance des Garanties.**

**13. CAS DE CESSATION DE LA PRESTATION :****13.1 Cas du Bénéficiaire ayant souscrit une Extension de Garantie**

La Prestation prend fin de plein droit dans les cas suivants :

- En cas de changement de l'**Appareil Garanti** hors du cadre de la Garantie constructeur ou du contrat de support de maintenance,
- En cas de disparition de l'**Appareil Garanti** n'entraînant pas la mise en jeu des Garanties,
- Au terme des périodes suivantes :
  - **12 (douze) mois** suivant la date d'acquisition de l'**Appareil Garanti** (sans **Extension de Garantie**),
  - **24 (vingt-quatre) mois** suivant la date d'acquisition de l'**Appareil Garanti** ainsi que d'une **Extension de Garantie** de 12 mois,
  - **36 (trente-six) mois** suivant la date d'acquisition de l'**Appareil Garanti** ainsi que d'une **Extension de Garantie** de 24 mois,
  - **48 (quarante-huit) mois** suivant la date d'acquisition de l'**Appareil Garanti** ainsi que d'une **Extension de Garantie** de 36 mois,
  - **60 (soixante) mois** suivant la date d'acquisition de l'**Appareil Garanti** ainsi que d'une **Extension de Garantie** de 48 mois.
- En cas de cession de l'**Appareil Garanti** à un **Tiers** non identifié,

**13.2 Cas du Bénéficiaire ayant souscrit le « PACK PRO CONNECT »**

Les Prestations prennent fin de plein droit dans les cas suivants :

- En cas de changement de l'**Appareil Garanti** hors du cadre de la Garantie constructeur ou du contrat de support de maintenance,
- En cas de disparition de l'**Appareil Garanti** n'entraînant pas la mise en jeu des Garanties,
- Au terme d'une période de **3 (trois) ans** à compter de la date d'effet des Garanties.
- En cas de cession de l'**Appareil Garanti** à un **Tiers** non identifié.

**14. DISPOSITIONS DIVERSES :****• Prescription :**

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du Contrat sont fixées par les articles L 114-1 à L114-3 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 fautive 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.*

**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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés 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 L114-3 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.*

**Information complémentaire :**

**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.»

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site Officiel

[www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

- **Subrogation :**

Allianz IARD est subrogée jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par elle dans les droits et actions du **Bénéficiaire** contre le **Tiers** responsable du **Sinistre** (art L 121-12 du Code des assurances).

- **Assurances cumulatives :**

Si les risques que nous garantissons par votre Contrat sont (ou viennent à être) assurés en tout ou partie auprès d'un autre assureur, vous devez nous en informer immédiatement et nous indiquer les sommes assurées.

En cas de Sinistre, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages auprès de l'assureur de votre choix.

- **Important**

Si plusieurs assurances contre un même risque sont souscrites de façon frauduleuse ou dolosive, la nullité des contrats peut être prononcée et des dommages et intérêts peuvent être demandés (article L121-3 du Code des assurances, 1er alinéa).

C'est à nous d'apporter la preuve de la fraude ou de la faute dolosive.

- **Réclamation et Médiation :**

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur commercial habituel, le Cabinet DIOT. Il est possible de le contacter aux coordonnées suivantes :

**DIOT****DYNABOOK Assurance**

1 et 4 rue Alsace Lorraine CS 13544

22035 Saint-Brieuc CEDEX 1

Tél : +33 (0) 2 96 62 71 72 (\*)

Fax : +33 (0) 2 96 62 81 17

E-Mail : [assurancetoshiba@diot.com](mailto:assurancetoshiba@diot.com)

Internet : [fr.dynabook.com/services/](http://fr.dynabook.com/services/)

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au

vendredi de 9h00 à 18 heures (\*\*)

(\*) Numéro non surtaxé.

(\*\*) Hors jours légalement chômés et sauf interdiction

législative ou réglementaire (Heure Métropole)

Si sa réponse ne vous satisfait pas, il vous suffit d'adresser un courriel à [clients@allianz.fr](mailto:clients@allianz.fr) ou un courrier à Allianz relations Clients - Case Courrier S1803 - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex.

Vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre réclamation et vous êtes une personne physique ? Vous pouvez faire appel au Médiateur indépendant de l'assurance. Ses coordonnées sont les suivantes :

[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou LMA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Votre demande auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un an à compter de votre réclamation écrite auprès de nos services.

Vous avez toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

Vous avez aussi la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

- **Sanctions en cas de fausse déclaration :**

**Important.**

Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte du risque ou des circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, entraîne l'application des sanctions ci-dessous, prévues par le Code des assurances.

Si elle est intentionnelle, vous vous exposez à la nullité de votre Contrat (article L113-8 du Code des assurances). Dans ce cas, nous conservons les cotisations que vous avez payées. De plus, nous avons le droit, à titre de dédommagement, de vous réclamer le paiement de toutes les cotisations dues jusqu'à l'échéance principale du Contrat. Vous devez également nous rembourser les indemnités versées à l'occasion des sinistres qui ont affecté votre Contrat.

Si elle n'est pas intentionnelle (article L113-9 du Code des assurances) vous vous exposez à :

- une augmentation de votre cotisation ou la résiliation de votre Contrat lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre,
  - une réduction de vos indemnités, lorsqu'elle est constatée après sinistre. Cette réduction correspond à l'écart entre la cotisation payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité.
- C'est à nous d'apporter la preuve de votre fausse déclaration (intentionnelle ou non).

- **La Protection de vos données personnelles**

- **Pourquoi recueillons-nous vos données personnelles ?**

Vous êtes assuré, adhérent, souscripteur, bénéficiaire, payeur de primes ou de cotisations, affilié ? Quelle que soit votre situation, nous recueillons et traitons vos « données personnelles ». Pourquoi ?

Tout simplement parce qu'elles nous sont nécessaires pour respecter nos obligations légales, gérer votre Contrat et mieux vous connaître.

Gérer votre contrat et respecter nos obligations légales

En toute logique, vos données personnelles sont indispensables lorsque nous concluons ensemble un contrat et que nous le gérons ou « l'exécutons ». Elles nous servent à vous identifier, à évaluer un risque, à déterminer vos préjudices, à réduire la sinistralité et lutter contre la fraude. Cela concerne également vos données d'infractions (historique et circonstances) et de santé. Ces dernières font l'objet d'un traitement spécifique lié au respect du secret médical.

En outre, nous avons besoin de vos données pour respecter en tout point les dispositions légales et administratives applicables à notre profession (entre autre dans le cadre de la lutte contre le blanchiment).

- **Mieux vous connaître... et vous servir**

Avec votre accord express, vos données servent également un objectif commercial. Elles peuvent être liées à vos habitudes de vie, à votre localisation... Elles nous aident à mieux vous connaître, et ainsi à vous présenter des produits et des services adaptés à vos seuls besoins (profilage). Elles serviront pour des actions de prospection, de fidélisation, de promotion ou de recueil de votre satisfaction.

Si vous souscrivez en ligne, nous utilisons un processus de décision automatisé, différent selon les types de risques à couvrir. Quelle que soit notre décision, vous pouvez demander des explications à l'adresse indiquée au paragraphe « Vos contacts ».

- **Qui peut consulter ou utiliser vos données personnelles ?**

Prioritairement les entreprises du groupe Allianz et votre intermédiaire en assurance (courtier, agent...). Mais aussi les différents organismes et partenaires directement impliqués dans la conclusion, la gestion,

l'exécution de votre Contrat ou un objectif commercial : sous-traitants, prestataires, réassureurs, organismes d'assurance, organismes sociaux, annonceurs ou relais publicitaires.

Ces destinataires se situent parfois en dehors de l'Union européenne. En ce cas, nous concevons des garanties spécifiques pour assurer la protection complète de vos données. Si vous souhaitez des informations sur ces garanties, écrivez-nous à l'adresse indiquée au paragraphe « Vos contacts ».

• **Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?**

○ **Vous êtes prospect ou nous n'avons pas pu conclure un contrat ensemble :**

Nous conservons vos données :

- commerciales : 3 ans après le dernier contact entre vous et Allianz ;
- médicales : 5 ans. Celles-ci sont traitées de manière spécifique, toujours dans le strict cadre du respect du secret médical.

○ **Vous êtes client :**

Nous conservons vos données tout au long de la vie de votre Contrat. Une fois ce dernier fermé, elles sont conservées pendant le délai de prescription.

• **Pourquoi utilisons-nous des cookies ?**

Tout simplement parce qu'ils facilitent et accélèrent votre navigation sur le web.

Les cookies sont de simples fichiers textes stockés temporairement ou définitivement sur votre ordinateur, votre smartphone, votre tablette ou votre navigateur. Grâce à eux, vos habitudes de connexion sont reconnues. Et vos pages sont plus rapidement chargées.

• **Données personnelles : quels sont vos droits ?**

Consulter, modifier, effacer... Vous disposez de nombreux droits pour l'utilisation qui est faite de vos données :

le droit d'opposition, lorsque vos données personnelles ne sont pas utiles ou ne sont plus nécessaires à notre relation contractuelle ;

le droit d'accès et de rectification, quand vous le souhaitez ;

le droit à l'effacement, lorsque la durée de conservation de vos données personnelles est dépassée ;

le droit à une utilisation restreinte, lorsque les données ne sont pas nécessaires ou ne sont plus utiles à notre relation contractuelle ;

le droit à la « portabilité », c'est-à-dire la possibilité de communiquer vos données à la personne de votre choix, sur simple demande ;

le droit de changer d'avis, notamment pour annuler l'accord que vous aviez donné pour l'utilisation commerciale de vos données ;

le droit de décider de l'utilisation de vos données personnelles après votre mort. Conservation, communication ou effacement... : vous désignez un proche, lui indiquez votre volonté et il la mettra en œuvre sur simple demande.

Pour exercer votre droit d'accès aux données collectées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment et anti-terroriste, adressez-vous directement à la CNIL. De manière générale, vous pourrez lire toutes les précisions sur les cookies ainsi que sur le recueil et l'utilisation de vos données sur le site [allianz.fr](http://allianz.fr) ou le site de l'entité juridique mentionnée au paragraphe « Qui est en charge de vos données au sein du groupe Allianz ? ».

Enfin, le site de la Cnil vous renseignera en détail sur vos droits et tous les aspects légaux liés à vos données personnelles : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

• **Qui est en charge de vos données au sein du groupe Allianz ?**

Allianz IARD est une entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 991 967 200 €, dont le Siège social est situé 1, cours Michelet - CS 30051- 92076 Paris la Défense cedex immatriculé 542 110 291 RCS Nanterre.

• **Comment exercer vos droits ?**

Pour vous opposer à l'utilisation de vos données, demander leur effacement, pour poser une question sur l'ensemble de leurs traitements ou une réclamation, vous pouvez nous solliciter directement ou écrire à

notre responsable des données personnelles. Pour savoir à quelle adresse écrire, rendez-vous au paragraphe « Vos contacts ».

En cas de réclamation et si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser à la Cnil.

• **Vos contacts**

Si votre Contrat a été souscrit auprès d'un courtier :

Question, réclamation, demande de modification... Pour toutes ces situations, c'est simple : écrivez directement à votre courtier.

Pour toutes vos demandes, n'oubliez pas de joindre un justificatif d'identité.

- **Lutte anti-blanchiment :** Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou des justificatifs, y compris sur l'acquisition des biens assurés. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

**DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE :**

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est à dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

• **Loi applicable – Tribunaux compétents**

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le Code des assurances.

Toute action judiciaire relative au présent Contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

Toutefois si vous êtes domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront compétents en cas de litige entre vous et nous.

• **Langue utilisée**

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

• **INFORMATION SUR LES GARANTIES LEGALES**

Le Contrat ne saurait faire obstacle à ce que le Bénéficiaire bénéficie de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil ainsi que de la garantie relative aux défauts de conformité au sens des articles L 217-4, L 217-5, L 217-12 et L 217-16 du Code de la consommation.

L'adhésion ne se confond pas avec lesdites garanties légales, ni ne les remplace.

Les articles concernés, dont la mention est obligatoire, sont mentionnés ci-après.

**Article L 217-4 du Code de la consommation :** Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

**Article L 217-5 du Code de la consommation** : Le bien est conforme au contrat :

- 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
  - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
  - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

**Article L 217-12 du Code de la consommation** : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

**Article L 217-16 du Code de la consommation** : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

**Article 1641 du Code civil** : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

**Article 1648 alinéa 1 du Code civil** : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.