

# L'Assurance 24h mobile : en toutes circonstances

## Le saviez-vous ?

Vous êtes assuré dès  
le premier jour<sup>(3)</sup> et sans franchise !

**Votre mobile ou tablette est assuré, dès lors que vous l'avez utilisé sur la ligne Orange ou Sosh.**



Qu'il soit acheté neuf ou d'occasion, chez Orange ou auprès d'un professionnel,  **votre appareil est remplacé dans les 24h<sup>(1)</sup>** par un modèle identique ou équivalent.

- ✓ Livraison au point relais de votre choix.
- ✓ Indemnisation de vos accessoires.

Voir renvois (1) et (3) en page 5.

# pour rester cool



## Vous êtes couvert en cas de casse, vol et bien plus encore...

### CASSE

- ✓ Accidentelle
- ✓ Maladresse
- ✓ Négligence

### OXYDATION

- ✓ Accidentelle
- ✓ Maladresse
- ✓ Négligence

### VOL

- ✓ Agression
- ✓ Effraction
- ✓ Introduction clandestine
- ✓ À la sauvette, à la tire

### UTILISATION FRAUDULEUSE

- ✓ Remboursement du montant du hors forfait effectué frauduleusement par un tiers en cas de vol

## Vous n'êtes pas couvert en cas de :

**PERTE DE L'APPAREIL**

**PANNE DE L'APPAREIL**

# AVEC L'ASSURANCE 24H MOBILE, RESTEZ RELAX

## Adhésion

Vous pouvez demander à adhérer à l'Assurance 24h mobile à tout moment :



En Boutique  
Orange



Par téléphone  
au 39 00<sup>(4)</sup>



Sur Internet  
[www.orange.fr](http://www.orange.fr)  
[www.sosh.fr](http://www.sosh.fr)

## Prix

Orange propose une gamme étendue d'options d'assurance et vous invite à adhérer à celle correspondant à la valeur de votre appareil.

Valeur de l'appareil	0 à 100 €	101 à 250 €	251 à 400 €	401 à 800 €	801-2000 €	2001-3000 €
Tarif TTC/mois	2,99 €	6,99 €	9,99 €	14,99 €	19,99 €	29,99 €
Plafond sinistre	100 €	250 €	400 €	800 €	2 000 €	3 000 €

Si vous changez d'appareil pendant la durée d'adhésion de votre contrat, pensez à vérifier que l'option dont vous bénéficiez est toujours celle qui convient à votre nouvel appareil.



**Si vous n'avez pas adhéré à l'option correspondante à la valeur de votre appareil, Orange ne pourra pas garantir son remplacement.**

## Assurance de la ligne Orange et Sosh

Tout mobile (y compris dual-SIM) ou tablette avec carte SIM, acheté(e) ou non chez Orange, dès lors que l'appareil a été utilisé sur la ligne assurée après l'adhésion et dans les 30 jours précédant le sinistre.



TÉLÉPHONE  
MOBILE



TABLETTE  
AVEC CARTE SIM

## Engagement

12 mois

## Franchise

Aucune

## Accessoires assurés

Les **accessoires** constructeur fournis d'origine.

Les **accessoires** achetés chez Orange

Sacoche, Étui, Coque, Film protecteur, Chargeur, Batterie, Alimentation, Cordon, Carte mémoire.

## Nombre de sinistres garantis

2 sinistres par an

## Plafond Accessoires

100 € par sinistre

## Exclusions et limitations principales

Absence d'utilisation de la carte SIM sur la ligne assurée Orange ou Sosh dans les 30 jours avant le sinistre

Les sinistres des accessoires seuls

## Comment déclarer un sinistre ?

Orange vous accompagne tout au long de la gestion de votre sinistre :



**Sur Internet 24h/24, 7j/7**  
depuis votre espace client  
orange.fr ou sosh.fr



**Par téléphone**  
pour les clients Orange au 3900<sup>(4)</sup>  
pour les clients Sosh au 3976<sup>(4)</sup>

## Quelles sont les solutions proposées par Orange ?

En cas de sinistre accepté, Orange procédera à un remplacement de votre appareil, et à défaut, à une indemnisation :

**Remplacement par un  
appareil reconditionné à neuf,**  
approvisionné, contrôlé et testé  
par Orange.

**1**

**Acceptation  
du dossier**

**2**

**Echange  
en 24h<sup>(1)</sup>**

**3**

**Livraison  
en point Relais**



L'appareil de remplacement bénéficie d'une garantie en cas de panne et d'une prise en charge par le SAV Orange et Sosh<sup>(5)</sup>.

Si aucun appareil de remplacement n'est disponible, nous vous indemnisons par virement à hauteur de la valeur de remplacement en échange de votre appareil garanti sauf en cas de vol.



**Si vous n'avez pas adhéré à l'option correspondante à la valeur de votre appareil, Orange vous indemnise par virement dans la limite du plafond de votre option.**

## Comment mettre fin à cette assurance ?

Avec Orange vous pourrez mettre fin à votre assurance sans avoir à fournir aucune justification :



### Renonciation

21 jours qui suivent la date  
d'adhésion à l'assurance

Par lettre au service client Orange

(cf.§3.5 de la notice d'information ci-après)



### Résiliation

À l'issue de la 1<sup>re</sup> année  
d'adhésion

Depuis votre espace client ou par lettre au  
service client Orange

(cf.§3.4 de la notice d'information ci-après)

**Voir conditions détaillées dans la notice d'information.**

- 1** Livraison en point relais en France métropolitaine. Du lundi au vendredi (hors jours fériés) : livraison le lendemain au plus tard à 13h pour les dossiers validés avant 17h. Les dossiers validés le vendredi après 17h seront livrés le mardi au plus tard à 13h. Pour la Corse et les autres îles de France métropolitaine le délai est de 72 heures du lundi au vendredi hors jours fériés.
- 2** Cotation selon la valeur du mobile assuré.
- 3** Voir article 3.3 de la notice d'information.
- 4** 3900 et 3976 du lundi au samedi de 8h à 20h. Appel non surtaxé. Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.
- 5** Plus de détail sur les modalités de garantie Orange et Sosh de votre mobile après son remplacement : <http://bit.ly/orangegarantie>

# Les réflexes essentiels

## Au quotidien

Sauvegardez régulièrement les informations de vos appareils afin d'éviter de les perdre lorsque vous changez de mobile. Scannez le flash code pour consulter les solutions de sauvegarde.



## En cas de sinistre

Déclarez votre sinistre par internet sur votre espace client 24h/24, 7j/7, ou par téléphone auprès de votre service client au 3900<sup>(2)</sup> pour les clients Orange et 3976<sup>(2)</sup> pour les clients Sosh.

## En cas de casse ou oxydation

- 1 Ne faites pas réparer votre appareil vous-même,
- 2 Désactivez la localisation de votre appareil,
- 3 Relevez les 15 chiffres du numéro IMEI de votre appareil.

## En cas de vol

- 1 Suspendez sans attendre votre ligne mobile depuis votre espace client, via le serveur vocal au 0 800 100 740<sup>(1)</sup> ou auprès de votre service client au 3900<sup>(2)</sup> pour les clients Orange et 3976<sup>(2)</sup> pour les clients Sosh.
- 2 Déposez plainte dès que possible à la gendarmerie ou commissariat avec les 15 chiffres du numéro IMEI de votre appareil.

**1** Service et appel gratuits. **2** Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange. L'« Assurance 24h mobile » est un contrat d'assurance collective de dommages n°723 souscrit par ORANGE SA, Société Anonyme au capital de 10 640 226 396 € dont le siège social est situé 78 rue Olivier de Serres 75015 Paris - immatriculée au RCS de Paris sous le n°380 129 866 et enregistrée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°13 001 387, auprès de CARDIF - Assurances Risques Divers, entreprise régie par le Code des assurances. 1907-GFHQA9X4 - LEAASSUMONP1019.