

DOCUMENT D'INFORMATION PRECONTRACTUELLE DU LOCATAIRE :

« Le loueur » : **La Société M2M FINANCEMENT**, au capital de 1 200 000 € - 1 allée de l'Electronique - CS 90824 - 42952 ST ETIENNE CEDEX 1- R.C.S.n°5373768080, St-Etienne.

Et le « locataire » ci-après désigné en 2.

Contrat n° PROP2018040487

<b>2 NOM ET ADRESSE DU LOCATAIRE</b> KOHPCKE JOSE ASSOCIATION ETIENNE CLAUDE JIU JITSU 85 RUE D'ITALIE 13006 MARSEILLE N° portable : 0613098685 Adresse e-mail : <a href="mailto:kohpcke.jose@hotmail.fr">kohpcke.jose@hotmail.fr</a> Date de livraison Lieu de livraison	<b>3 DESIGNATION DU FOURNISSEUR</b> (cachet) FIGHT BLUEPHONE 6 Boulevard Baille 13006 MARSEILLE <a href="mailto:blue-phone@wanadoo.fr">blue-phone@wanadoo.fr</a>
--	---

Les biens ci-dessous désignés sont loués par le loueur au locataire, aux conditions particulières et aux conditions générales figurant au recto et au verso.

**DESIGNATION DES MATERIELS**

Nom du Commercial			MELKA Steve	N° du Bon de Commande
<input type="checkbox"/> Matériel Neuf	Objets connectés Quantité : 1 SAMSUNG GALAXY S9			
36				

4 -Nombre de Loyer	5 Montant Global des Loyer			6 SUPPLEMENT OPTIONNEL PAR LOYER	
	H.T.	T.V.A.	T.T.C.	7 Assurance décès-Incapacité	15.99 €
36	23.19 €	4.64 €	27.83	8 PRELEVEMENT A LA MISE EN PLACE	89.90 €
				9 Frais de mise en place	
				10 Frais de dossier	
				11 Dépôt de Garantie	
Total :					

1091

**CONDITIONS FINANCIERES**

TERME : Echu  A échoir  PERIODICITE : Mensuelle  Trimestrielle

DUREE IRREVOCABLE : .....MOIS Total Location :

Le taux de TVA applicable est égal à 20%, il est susceptible de variation selon la réglementation.

Les locataires déclarent avoir pris connaissance des termes du présent document d'information précontractuelle du consommateur, des caractéristiques essentielles du bien proposé ainsi que les conditions de location.

Le locataire reconnaît avoir reçu les informations précontractuelles telles que visées dans le code de la consommation.

Signature du locataire

KOHPCKE JOSE

Notice d'information du contrat d'assurance collectif à adhésions facultatives souscrit par un mandataire du réseau :

par l'intermédiaire de la société de courtage d'assurances ALVINA Assurance, marque déposée par BeMove, SA au capital de 58 128€ (garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L 530-1 et L 530-2 du Code des Assurances) immatriculé à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le numéro : 16000196, auprès de AmTrust International Underwriters DAC, 40 Westland Row, Dublin 2, Irlande autorisée et réglementée par le «Central Bank of Ireland». Numéro d'immatriculation de la société : 169384. AmTrust International Underwriters DAC est une entreprise d'assurance Européenne exerçant en France en LPS (Libre prestation de services) depuis son siège social (ce qui peut être vérifié sur le site de l'ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution). ALVINA est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 61 rue Taitbout – 75436 Paris cedex 09.

## **COMMENT ADHÉRER?**

-La garantie Zen/Premium est accessible à tous les clients particuliers et professionnels (commerçants, artisans, professions libérales, associations...) propriétaires d'un appareil acheté neuf ou reconditionné dans le point de vente du réseau référencé ci-dessus

-Un seul Appareil peut être couvert par adhésion.

-L'adhésion se fait dans le point de vente par signature numérique. La signature manuscrite peut également être proposée. Dans ce cas, le bulletin d'adhésion complété et signé devra être adressé à ALVINA – Formule Zen/Premium Adhésion dans les 72 heures suivant la date d'achat de l'appareil, le cachet de la Poste faisant foi.

## **DÉFINITIONS CONTRACTUELLES**

**Adhérent** : la personne physique majeure ou morale désignée sur le bulletin d'adhésion, redevable de la cotisation d'assurance. L'Adhérent est la personne assurée, sauf mention contraire et désignation d'un Assuré au bulletin d'adhésion.

**Appareil garanti** : téléphone portable de norme GSM ou UMTS, tablette ou montre connectée dont les références figurent sur le bulletin d'adhésion, acheté neuf ou reconditionné par l'Adhérent dans le point de vente.

**Appareil de remplacement** : Appareil de marque et de modèle identique à l'Appareil garanti ou, s'il n'est plus commercialisé ou disponible, de performance similaire et dont le prix T.T.C. ne peut excéder la Valeur d'indemnisation de l'Appareil garanti au jour du sinistre.

**Assuré** : la personne physique, désignée au bulletin d'adhésion, qui est l'utilisateur de l'Appareil garanti. C'est la seule personne bénéficiant des garanties.

**Carte SIM** : la Carte SIM délivrée par l'opérateur de téléphonie mobile au titre d'un abonnement GSM ou UMTS, utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil garanti.

**Casse accidentelle** : toute destruction ou toute détérioration totale ou partielle extérieurement visible, nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti et provenant d'un événement extérieur à l'Assuré, soudain et imprévisible.

**Déchéance** : Perte du droit à indemnité résultant de l'inexécution par l'Assuré de ses obligations après la survenance d'un sinistre, sauf cas fortuit ou force majeure et dans la mesure où ce manquement nous cause un préjudice.

**Dépréciation** : Perte de valeur de l'Appareil garanti, calculée sur la base de 1,50% par mois suivant la date d'achat de l'Appareil garanti.

**Franchise** : montant restant à la charge de l'Adhérent.

**Négligence** : comportement /attitude de l'Assuré résultant d'un défaut d'attention, de précaution, de prudence ou de vigilance de ce dernier sur l'Appareil garanti et qui est à l'origine du dommage ou en a facilité sa survenance.

La Négligence est caractérisée lorsque de l'Appareil garanti est laissé sans surveillance immédiate, ou dans un endroit où il n'est pas à l'abri d'un dommage (bris, Oxydation, Vol) prévisible, qu'il s'agisse d'un lieu public ou privé.

**Exemples**: le fait de laisser de l'Appareil garanti dans un véhicule et visible de l'extérieur, sur le rebord d'une fenêtre, d'une piscine, d'un évier ou directement exposé aux éléments climatiques.

**Oxydation** : détérioration ou corrosion superficielle par effet chimique, dûment constatée sur l'Appareil garanti, nuisant à son fonctionnement.

**Oxydation accidentelle** : oxydation résultant d'une cause extérieure à l'Assuré, soudaine et imprévisible.

**Plafond de garantie** : montant maximum de prise en charge du sinistre par l'assureur, indiqué sur le bulletin d'adhésion.

**Perte** : la perte accidentelle provenant d'un événement imprévu et soudain.

**Propriété de l'Appareil remplacé** : Si l'Appareil garanti est irréparable après un dommage accidentel ou s'il fait l'objet d'un Vol, celui-ci devient la **propriété de l'assureur**.

L'Adhérent s'engage donc à remettre à ALVINA, l'Appareil garanti non réparable ou retrouvé après un vol ou une perte.

**Réparation** : ALVINA s'engage à prioriser la Réparation de l'Appareil garanti endommagé auprès de son partenaire agréé dans la mesure où celle-ci est réalisable et dans la limite de la Valeur d'indemnisation.

**Tiers** : toute personne autre que l'Adhérent, son conjoint ou concubin ses ascendants ou descendants, et toute personne non autorisée par l'Adhérent à utiliser l'Appareil garanti.

**Valeur d'indemnisation** : valeur d'achat toutes taxes comprises (hors subvention opérateur) de l'Appareil

garanti acheté neuf ou reconditionné dans le point de vente, déduction faite de la Dépréciation.

**Vol** : soustraction frauduleuse de l'Appareil garanti.

**Vol avec agression** : Vol commis au moyen de toute menace ou violence physique ou verbale à l'encontre de l'Assuré.

**Vol par effraction** : Vol commis au moyen du fortement, dégradation ou destruction du dispositif de fermeture du local, du véhicule ou du bien dans lequel l'Appareil garanti est enfermé.

## **QUELLES SONT LES GARANTIES?**

### **Formule PREMIUM :**

- La Réparation ou la fourniture à l'Adhérent d'un Appareil de remplacement en cas de Casse accidentelle, de Vol, de Perte ou d'Oxydation, dans la limite de la Valeur d'indemnisation de l'Appareil garanti au jour du sinistre et d'un sinistre par année d'assurance.

- Le remboursement à l'Adhérent des communications effectuées frauduleusement par un Tiers avant l'enregistrement par l'opérateur concerné de la mise en opposition de sa Carte SIM, dans la limite de 3 jours ouvrés suivant la date et l'heure du Vol de l'Appareil garanti, et dans la limite de 150€ TTC par sinistre garanti et par année d'assurance. L'ensemble des communications frauduleuses consécutives à un même Vol ou Perte constitue un seul et même sinistre.

- Le remboursement à l'Adhérent du Vol des accessoires achetés en même temps que l'Appareil garanti et volés concomitamment, dans la limite de 500€ TTC par sinistre garanti et par année d'assurance.

- Le remboursement à l'Adhérent du contenu téléchargé frauduleusement sur l'Appareil garanti, en cas de Vol ou de perte dans la limite de 300 € par sinistre garanti et par année d'assurance.

### **Formule ZEN :**

- La Réparation ou la fourniture à l'Adhérent d'un Appareil de remplacement en cas de Casse accidentelle dans la limite de la Valeur d'indemnisation de l'Appareil garanti au jour du sinistre et d'un sinistre par année d'assurance.

## **LES EXCLUSIONS DE GARANTIE**

**Ne sont pas garantis les dommages résultant de :**

- La faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré;

- Le Vol ou les dommages matériels de l'Appareil garanti résultant de la Négligence de l'Assuré;

- Le Vol de l'Appareil garanti commis par le conjoint de l'Adhérent ou l'Assuré, son concubin, ses ascendants ou descendants ou de ses préposés;

- La Casse accidentelle, l'Oxydation, le Vol ou la Perte de l'Appareil garanti si l'utilisateur n'est pas l'Assuré au moment des faits;

- La disparition ou la perte inexpliquée;

- Les dommages se limitant aux batteries d'alimentation, à l'antenne, aux câbles d'alimentation ou de la liaison entre les appareils;

- Les dommages de l'Appareil d'origine interne tels que dysfonctionnements ou pannes ou relevant de la garantie accordée par le constructeur;

- Tout Appareil garanti dont le numéro IMEI est invisible ou altéré;

- L'usure normale ou vice propre à l'Appareil garanti;

- Le Vol de l'Appareil garanti commis par effraction d'un véhicule terrestre à moteur si le Vol a lieu sur la voie publique entre 22h00 et 7h00;

- Le Vol de l'Appareil garanti par suite de dépossession volontaire non précédée d'une agression physique ou verbale;

- Toute casse ou Oxydation pour laquelle l'Adhérent ne peut fournir l'Appareil garanti;

- Les dommages d'ordre esthétique, tels que rayures, égratignures, écaillages ne nuisant pas au fonctionnement normal de l'appareil;

- L'utilisation non conforme aux normes et prescriptions du constructeur;

- La guerre civile ou étrangère, l'embargo, la confiscation, la capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique, la désintégration du noyau atomique, le rayonnement ionisant.

## **QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE?**

**Sous peine de non garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, tout sinistre devra être déclaré directement par l'Adhérent, dans les 5 jours ouvrés, par tout moyen à ALVINA – Formule Zen/Premium Sinistre du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 au 02 90 22 52 37 ou par email : contact@ALVINAassurances.com.**

### **Démarches complémentaires :**

**1 - En cas de Vol avec agression, Vol avec effraction, Vol ou Perte, l'Adhérent doit :**

- Mettre immédiatement en opposition sa Carte SIM et confirmer cette opposition par écrit dans les **3 jours ouvrés** auprès de son opérateur;

- Mettre immédiatement en opposition auprès de l'opérateur le numéro IMEI de l'Appareil garanti afin de rendre celui-ci inopérant lors d'une utilisation ultérieure;

- Dans un délai de **3 jours ouvrés** suivant le sinistre, adresser à ALVINA un courrier sur lequel l'Adhérent attestera sur l'honneur des circonstances précises du Vol et précisera avoir fait le nécessaire auprès de son opérateur, indiquera les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et numéro de série/IMEI).

- En cas de Perte : l'Adhérent doit entreprendre les démarches nécessaires pour retrouver l'Appareil garanti et notamment en cas de Perte dans un moyen de transport public, l'Adhérent doit enregistrer ladite Perte auprès du bureau des objets perdus. L'Adhérent doit déclarer la Perte dans les plus brefs délais et dans les 72 heures à l'assureur via ALVINA avec une déclaration sur l'honneur dans laquelle doivent être mentionnées les circonstances de la Perte (date, heure, lieu, circonstances ou événement).

L'assureur se réserve le droit de demander que l'Adhérent établisse un procès-verbal auprès des autorités compétentes et réclame auprès de son opérateur le justificatif de la mise en opposition de la carte SIM et de l'IMEI.

**2 - En cas de Casse accidentelle, d'Oxydation ou d'Oxydation accidentelle**, l'Adhérent doit, dans un délai de **5 jours ouvrés** suivant le sinistre, déclarer son sinistre à ALVINA Zen/Premium Sinistre en indiquant la date du sinistre, les circonstances du sinistre, les références de l'Appareil garanti (marque, modèle, n° de série/IMEI).

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du sinistre expose l'Adhérent aux sanctions prévues par le Code des assurances c'est-à-dire une réduction de l'indemnité ou une nullité des garanties (articles L.113-8 et L.113.9 du Code des assurances).

Toute fausse déclaration pourra faire l'objet de poursuites pénales par l'assureur.

## **QUELLES SONT LES PIÈCES JUSTIFICATIVES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE?**

**- Dans tous les cas** : la copie de la facture d'achat de l'Appareil garanti; une déclaration sur l'honneur précisant les causes, les circonstances, la nature et la date du sinistre, la copie du bulletin d'adhésion ou du certificat de garantie, la copie d'une pièce d'identité.

**- En cas de Perte, Vol, Vol avec agression ou Vol par effraction** : la confirmation par l'Assuré de la mise en opposition de la Carte SIM et la confirmation de la mise en opposition du n° IMEI, la copie du dépôt de plainte obtenu auprès des autorités compétentes en cas de Vol.

**- En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM** : la copie de la facture détaillée mentionnant les communications effectuées frauduleusement.

**- En cas de Vol des accessoires** : la copie de la facture d'achat de l'Appareil garanti avec mention des accessoires.

**- En cas de téléchargement frauduleux** : la copie de la facture du téléchargement.

Pour tout sinistre, ALVINA se réserve le droit de demander l'avis d'un expert ainsi que toute autre pièce justificative utile à l'appréciation des circonstances du sinistre.

## QUELLES SONT LES MODALITÉS

### D'INDEMNISATION?

Pour les adhésions dont le paiement de la prime annuelle s'effectue de façon fractionnée (mensuellement ou autre) : en cas de sinistre en cours d'année d'assurance, il sera demandé à l'Adhérent de solder la prime annuelle restant due au titre du présent contrat préalablement à la prise en charge du sinistre.

Pour les adhésions bénéficiant du premier mois de garantie "offert" : en cas de sinistre au cours de ce premier mois de garantie offert, il sera demandé à l'Adhérent de solder la prime annuelle restant due au titre du présent contrat préalablement à la prise en charge du sinistre.

Dès que le dossier est complet et après réception, le cas échéant, du rapport d'expertise demandé par l'assureur, l'Adhérent recevra dans un délai de 5 jours un courrier ou email confirmant la position retenue.

Si la garantie est considérée comme acquise :

- si l'indemnité consiste à une Réparation : l'Adhérent devra envoyer à ses frais l'Appareil garanti à l'adresse du réparateur partenaire de ALVINA Assurance;
- si l'indemnité consiste dans la fourniture d'un Appareil de remplacement : l'Adhérent devra se présenter avec ledit courrier dans un point de vente du réseau précité pour obtenir l'Appareil de remplacement;
- suite à tout sinistre, l'Appareil endommagé devient la propriété de l'Assureur.

### TERRITORIALITÉ

Les garanties produisent leurs effets dans le monde entier.

### DATE D'EFFET ET DURÉE DE L'ADHÉSION

La garantie prend effet à la date d'achat du téléphone, de la tablette ou de l'objet connecté sous réserve de la signature du bulletin d'adhésion en même temps que l'achat de l'Appareil garanti, du paiement effectif de la première cotisation à l'assureur et du respect des conditions d'adhésion stipulées au paragraphe «Comment adhérer». Le contrat est lié à un engagement de **un an** et se poursuit ensuite sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties.

### LA COTISATION D'ASSURANCE

La cotisation annuelle T.T.C. par adhésion est indiquée sur le bulletin d'adhésion. Elle est payable d'avance, à la souscription de l'adhésion. Toutefois, à la demande expresse de l'adhérent, elle peut être réglée par prélèvement automatique mensuel sur le compte bancaire désigné à cet effet sur le bulletin d'adhésion.

Le paiement mensuel de la cotisation par l'adhérent ne le dispense pas, en cas de non-paiement d'une échéance mensuelle, de régler le solde de la cotisation annuelle restant dû à la demande express d'ALVINA.

En cas de sinistre, il sera demandé le paiement intégral de la cotisation annuelle avant l'indemnisation du sinistre par carte bancaire dans un délai de 48 heures.

En cas de non-paiement de la cotisation dans les 48 heures, l'assureur se réserve le droit de refuser la prise en charge du sinistre. En cas de non-paiement de tout ou partie de la cotisation 10 jours après son échéance, une mise en demeure pourra être envoyée à l'Adhérent. Faute de paiement de la prime impayée dans les 30 jours de l'envoi de cette mise en demeure, les garanties seront suspendues. Si le paiement intervient dans les 10 jours de cette suspension, les garanties reprendront le lendemain midi du paiement. A défaut, le contrat sera résilié 10 jours après la date de suspension des garanties (article L 113-3 du code des assurances). Tout incident de paiement entraînera, outre la mise en demeure de l'Adhérent et le recouvrement de la cotisation, une pénalité contractuelle de 8 €.

### MODIFICATION DE L'ADHÉSION

En cas d'échange d'appareil dans le cadre de la garantie constructeur et pour continuer de bénéficier des garanties, l'Adhérent doit transmettre par écrit à ALVINA – Formule Zen/Premium Adhésion les références du nouvel appareil (marque, modèle, n° de série/IMEI) dans les quinze jours maximum qui suivent ce changement. Toute autre modification concernant l'adhésion (d'adresse, de RIB et de toutes les déclarations effectuées à la souscription) doit être déclarée dans le mois de sa survenance par écrit à : ALVINA – Formule Zen/Premium - BP 47129 - 35571 CHANTEPIE CEDEX.

En cas de changement volontaire d'appareil ou dans le cadre d'un sinistre, l'Adhérent devra souscrire un nouveau contrat d'assurance et résilier celui dont il n'a plus l'utilité.

### LES CAS DE RÉSILIATION DE L'ADHÉSION

#### Par l'Adhérent :

-Au terme de son engagement, par lettre recommandée adressée à ALVINA – Formule Zen/Premium, au plus tard 2

(deux) mois avant l'échéance.

-Pendant sa période d'engagement, l'Adhérent pourra s'il le souhaite résilier son contrat. Cette procédure entraînera le paiement des mois restants jusqu'au terme de son engagement.

-Au-delà de sa période d'engagement, par lettre recommandée adressée à ALVINA – Formule Zen/Premium Sinistre BP 47129 - 35571 CHANTEPIE CEDEX. En cas de désaccord ou d'absence de réponse, l'Adhérent peut adresser une réclamation en reproduisant les références du dossier, par courrier exclusivement accompagné de la copie des pièces se rapportant à son dossier, en exposant précisément ses attentes au service désigné ci-après : ALVINA – département « réclamations », BP 47129 - 35571 CHANTEPIE CEDEX.

#### Par l'assureur :

A l'échéance annuelle de l'adhésion (par lettre recommandée adressée à l'Adhérent au plus tard 2(deux) mois avant l'échéance) ou en cas de non-paiement des cotisations (voir au paragraphe «La cotisation d'assurance»).

#### De plein droit :

- En cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil garanti n'entrant pas la mise en jeu des garanties du présent contrat ni de la garantie constructeur.

## LES AUTRES DISPOSITIONS

### En cas de non-paiement :

Tout incident de paiement des mensualités entraînera une procédure de suspension des garanties. Une régularisation sera demandée par ALVINA. Chaque prélèvement rejeté entraînera une pénalité contractuelle de 8 euros. Après trois mois consécutifs d'impayés, la formule sera résiliée. Il appartient à ALVINA d'entamer une procédure de clôture de contrat. ALVINA s'octroie le droit d'effectuer toutes les démarches et recours nécessaires en cas de refus de régularisation.

En cas de non-paiement de deux échéances consécutives, ALVINA pourra exiger le paiement immédiat et intégral de la cotisation annuelle due, majoré des frais bancaires supportés par ALVINA.

### Correspondance / accueil téléphonique :

Toute demande de renseignements, précisions complémentaires concernant l'adhésion devra être adressée par courrier à ALVINA – Formule Zen/Premium – BP 47129 - 35571 CHANTEPIE CEDEX, ou par téléphone : 02 90 22 52 37 du lundi au vendredi, de 09h00 à 17h00 ou par email : contact@alvinaassurances.com

### Déclaration de risque :

Conformément aux articles L113-8 et L113-9 du Code des assurances, toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du sinistre connus de l'Assuré l'expose à des sanctions telles que la réduction de l'indemnité ou la nullité du contrat.

### Subrogation :

Conformément aux dispositions de l'article L121-12 du Code des Assurances, les assureurs sont subrogés, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par eux, dans les droits et actions de l'Adhérent contre les Tiers.

### Pluralité d'assurances :

Conformément aux dispositions de l'Article L121-4 du Code des Assurances, quand plusieurs assurances pour un même intérêt, contre un même risque, sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L121-1 du Code des Assurances.

Dans ces limites, vous pouvez vous adresser à l'assureur de votre choix.

Quand elles sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues à l'article L121-3 du code des assurances (nullité du contrat plus dommages et intérêts) sont applicables.

### Prescription :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

### Article L114-1 du Code des Assurances :

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 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 L114-2 du Code des Assurances :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'assureur

en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

### Article 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.

### Réclamation et médiation :

Pour toute réclamation relative aux conditions d'application de la garantie Zen/Premium, l'Adhérent peut écrire à ALVINA – Formule Zen/Premium Sinistre BP 47129 - 35571 CHANTEPIE CEDEX. En cas de désaccord ou d'absence de réponse, l'Adhérent peut adresser une réclamation en reproduisant les références du dossier, par courrier exclusivement accompagné de la copie des pièces se rapportant à son dossier, en exposant précisément ses attentes au service désigné ci-après : ALVINA – département « réclamations », BP 47129 - 35571 CHANTEPIE CEDEX.

Le Département Réclamations s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 (dix) jours ouvrables suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 (deux) mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Adhérent sera alors tenu informé).

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation par le Département Réclamations, l'Adhérent peut alors s'adresser, en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives :

- Au Financial Ombudsman Service (FOS) :
  - o Par écrit : Financial Services Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, Ireland.
  - o Par téléphone : +35 31 6620899
  - o Ou Par Email: [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie)
- Ou au médiateur de la Fédération Française des Assurances (FFA) :
  - o Par écrit : Monsieur le Médiateur de la FFA, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09
  - Ou à la plate-forme en ligne de résolution des différends de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

### Loi Informatique et Liberté :

Conformément à la loi informatique et liberté n° 78-17 du 6 Janvier 1978, l'Adhérent peut demander communication suppression et rectification de toute information le concernant qui figureraient sur tout fichier à l'usage de l'assureur ou du point de vente; ce droit peut être exercé par lettre adressée à ALVINA – Formule Sécurité Adhésion.

### Correspondance/accueil téléphonique :

Toute demande de renseignements, précisions complémentaires concernant l'adhésion devra être adressée par courrier à ALVINA – Formule Zen/Premium Adhésion BP 47129 - 35571 CHANTEPIE CEDEX, ou par téléphone : 02 90 22 52 37 du lundi au vendredi, de 09h à 17h ou par email : contact@alvinaassurances.com

Toute déclaration de sinistre devra être adressée à : ALVINA – Formule Zen/Premium Sinistre - BP 47129 - 35571 CHANTEPIE CEDEX, ou par téléphone : 02 90 22 52 37 du lundi au vendredi, de 09h à 17h ou par email à : contact@alvinaassurances.com