

Conditions générales du contrat d'assurance collective dommages valant notice d'information

Samsung Care+ for Business ADH

N° de police principal : Fra20221001

Version : v01

Préambule et Informations générales :

Les présentes conditions générales décrivent vos droits et obligations en qualité d'Adhérent au contrat d'assurance collectif de dommages (au sens de l'article L129-1 du Code des assurances).

Le contrat d'assurance collectif de dommages a été souscrit par **SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE**, société par actions simplifiée au capital de 27 000 000,00 €, immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 334 367 497, dont le siège social est sis 1 rue Fructidor, 93400 Saint-Ouen, (ci-après "Samsung"), auprès de **Amtrust International Underwriters DAC**, dont le siège social est situé au 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, enregistré en Irlande sous le numéro 169384 (ci-après dénommé « l'assureur »), par l'intermédiaire de **Servify (Europe) BV**, Aert van Nesstraat 45, 3012 CA, Rotterdam, Pays-Bas, enregistré en France auprès de l'ORIAS sous le numéro 12046728.

Les adhésions au contrat d'assurance collectif de dommages sont distribuées par les revendeurs et distributeurs de Samsung proposant l'offre Samsung Care + for Business ADH en qualité de distributeurs d'assurance bénéficiant de la dérogation prévue à l'article L. 513-1 du Code des assurances.

"Samsung Care+ for Business ADH " est une offre d'assurance et de garantie commerciale qui couvre le risque de dommages accidentels pour les appareils Samsung de l'adhérent et les accessoires qui les accompagnent (« équipement assuré ») achetés neufs et pour lesquels la demande d'adhésion a été enregistrée dans les soixante (60) jours suivant l'achat de l'équipement assuré.

Servify (Europe) BV agit au nom de l'assureur en tant qu'intermédiaire en assurance (ci-après "administrateur") et traite toutes les demandes et réclamations présentées par l'adhérent.

Si vous avez des questions concernant cette assurance, contactez-nous à l'adresse eu_support@servify.tech ou au numéro **+33-1-85169161** (prix d'un appel local).

Si l'appareil Samsung de l'adhérent ne fonctionne pas et qu'il n'a subi aucun dommage accidentel, il peut être défectueux et être couvert par une garantie légale ou la garantie constructeur de deux (2) ans de Samsung. L'adhérent peut également bénéficier de certaines dispositions protectrices du Code de la consommation telles que prévues par ce dernier.

L'étendue de la garantie, sa mise en œuvre et toutes les autres stipulations utiles sont décrites dans les présentes conditions générales, ainsi que dans le certificat d'assurance.

Veuillez lire attentivement ces conditions générales afin de vous assurer que le contrat vous convient.

Vous comprenez que Samsung Care+ for Business ADH ne couvre pas les dommages esthétiques qui n'affectent pas la fonctionnalité du produit assuré, tels que les rayures, les bosses, la décoloration et les petites fissures. L'adhérent doit prendre toutes les précautions raisonnables pour prévenir les dommages au produit couvert.

Informations importantes

Si votre équipement assuré est endommagé par accident pendant la durée d'adhésion à Samsung Care + for Business ADH, Servify Europe, agissant au nom de l'assureur, assurera la réparation de cet équipement assuré ou le remplacera par un équipement ayant des spécifications équivalentes, à sa discrétion et conformément aux définitions, exclusions et conditions suivantes. L'équipement de remplacement peut être neuf ou remis à neuf.

1. Champ d'application et éligibilité

Votre équipement est assuré pendant toute la durée d'adhésion, telle qu'indiquée dans le certificat d'assurance, à la fois en France et lorsque vous emportez l'équipement lors d'un séjour à l'étranger sous condition que le séjour soit inférieur à soixante (60) jours.

Seules les personnes morales ayant un établissement en France métropolitaine, ayant acheté un équipement SAMSUNG éligible chez un revendeur ou distributeur proposant l'offre Samsung Care + for Business ADH et demandé l'adhésion à l'assurance Samsung Care + Business dans les soixante (60) jours suivant cet achat, peuvent bénéficier des présentes conditions.

La réception du certificat d'assurance par courriel tient lieu de confirmation du bénéfice de l'assurance.

L'adhérent étant une personne morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle et/ou à des fins professionnelles, la faculté de renonciation prévue par les articles L.112-1, L. 112-9 et L.112-10 du Code des assurances n'est pas applicable.

2. Définitions (par ordre alphabétique) :

- a. **Accessoires** : désignent les articles fournis dans l'emballage avec l'appareil lors de son achat, sans s'y limiter, les chargeurs, câbles, les écouteurs (dispositifs mains libres), inclus à l'origine avec l'équipement assuré.
- b. **Adhésion** : désigne l'adhésion de l'adhérent à la police d'assurance collective Samsung Care+ for Business ADH, selon laquelle l'équipement est assuré conformément aux présentes conditions générales. Avant toute mise en œuvre des garanties prévues par la présente assurance, vous devez vous connecter sur le portail Samsung Care + for Business ADH afin d'attribuer l'adhésion à l'assurance (désigné par le terme "Licence" dans le portail) aux équipements que vous souhaitez assurer par IMEI/SN.
- c. **Administrateur** : désigne Servify (Europe) BV, Aert van Nesstraat 45, 3012 CA, Rotterdam, Pays-Bas. L'administrateur peut confier en partie ses responsabilités à des tiers (locaux) choisis. L'administrateur est autorisé à fournir des services en France sous le régime européen de la libre prestation de services. À ce titre, il est enregistré en France auprès de l'ORIAS sous le numéro 12046728.
- d. **Assureur** : **Amtrust International Underwriters DAC**, tel que défini ci-dessus.
- e. **Adhérent** : désigne le bénéficiaire de l'assurance collective, à savoir le client professionnel.
- f. **Certificat d'assurance** : désigne le courriel fourni à l'adhérent comme preuve de son adhésion conformément aux présentes conditions générales. Il reprend les informations essentielles sur l'assureur, le titulaire de la police et l'adhérent, le numéro de police, la date de début de la couverture (date d'achat), la période de couverture, la couverture d'assurance.
- g. **Client professionnel** : désigne la personne physique ou morale identifiée dans le certificat d'assurance, qui utilise l'équipement assuré à des fins professionnelles et qui adhère à l'offre Samsung Care+ for Business ADH.
- h. **Domages/Dommages matériels accidentels** : désignent les dommages résultant d'un événement soudain qui agit de manière externe sur votre équipement assuré, tel qu'une chute, un choc et/ou un contact avec l'eau/un liquide, qui entraîne un arrêt du fonctionnement normal et intégral de l'appareil, y compris des dommages provoqués par des tiers sans votre permission, et susceptible de mettre en œuvre la garantie prévue par le contrat d'assurance.
- i. **Oxydation accidentelle** : désignent la corrosion d'un ou plusieurs composants d'un équipement assuré, due à une exposition accidentelle à un liquide et empêchant le bon fonctionnement de l'appareil.
- j. **Domages esthétiques** : désignent les dommages non structurels qui n'affectent pas la fonctionnalité ou le fonctionnement de l'équipement assuré. Il peut s'agir notamment, sans s'y limiter, d'éraflures, de bosses et de marques causées par l'usure et/ou l'usage général.
- k. **Durée d'adhésion** : désigne la période de couverture de l'équipement assuré indiqué dans le certificat d'assurance dans le cadre de l'offre Samsung Care+ for Business ADH, démarrant à la date d'achat (date de la commande).
- l. **Équipement assuré** : désigne l'appareil Samsung neuf ou en état neuf pour lequel l'adhérent a demandé une adhésion à l'offre Samsung Care + for Business ADH dans les soixante (60) jours suivant son achat, ainsi que le cas échéant les accessoires de l'équipement assuré fournis dans l'emballage selon les limites détaillées dans les présentes conditions générales. Lors de l'achat de plusieurs appareils Samsung et adhésions à l'offre Samsung Care + for Business ADH, l'adhérent doit attribuer lui-même l'assurance aux équipements qu'il souhaite assurer, par numéro IMEI, via le portail Samsung Care + for Business ADH.
- m. **Équipement assuré durcis** : désigne un équipement assuré des séries Galaxy Tab Active et Galaxy XCover.
- n. **Équipement de remplacement** : désigne un équipement qui remplace l'équipement assuré aux frais de l'assureur. En principe, l'équipement de remplacement est identique à l'équipement assuré (à l'exception éventuellement de la couleur). Si l'administrateur ne dispose plus raisonnablement d'un équipement identique, l'assuré recevra un équipement de remplacement qui sera équivalent à l'équipement assuré enregistré auprès de l'administrateur. Un équipement de remplacement est toujours neuf ou remis à niveau pour assurer les mêmes fonctionnalités que l'équipement assuré. En cas de remplacement, l'équipement ou la pièce remplacé devient la propriété de l'assureur et l'équipement ou la pièce de remplacement la propriété de l'adhérent.
- o. **Force majeure** : désigne un événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté des parties, qui nous ou vous empêche d'exécuter notre ou votre partie du contrat, tel que généralement reconnu par la Cour de Cassation.
- p. **Garantie commerciale** : désigne la garantie commerciale fournie dans le cadre du présent contrat d'assurance dès le lendemain de l'expiration de la garantie constructeur de Samsung et offrant les mêmes conditions et garanties, rappelés à l'article 3.3. Cette garantie commerciale commence à courir dès le lendemain de l'expiration de la garantie constructeur de Samsung, et pendant la durée restante de la couverture offerte au titre du présent contrat d'assurance.
- q. **Négligence** : désigne le défaut de vigilance ou de diligence pouvant être normalement attendu d'une personne raisonnable ou prudente dans des circonstances similaires.
- r. **Nous/notre/nos** est utilisé pour désigner ensemble l'assureur et l'administrateur.
- s. **Période de couverture** : désigne la période, indiquée dans le certificat d'assurance, pendant laquelle l'assureur fournit à l'adhérent les services d'assurance. La période de couverture commence à la date d'achat de l'offre Samsung Care + for Business ADH et se poursuit pendant le nombre de mois civils spécifiquement indiqué dans le certificat d'assurance.
- t. **Perte/perdu** : désigne toute situation dans laquelle un équipement assuré a été laissé accidentellement dans un endroit par l'assuré, privant définitivement celui-ci de son utilisation.
- u. **Portail Samsung Care + for business** : désigne le site Internet permettant à l'adhérent d'attribuer ses adhésions à l'assurance aux équipements assurés et de visualiser les informations afférentes à ses contrats d'assurance. L'accès au Portail se fait via le site web www.samsungknox.com, via le tableau de bord.
- v. **Sans surveillance** : désigne toute situation dans laquelle vous, ou un tiers âgé de plus de 18 ans à qui vous avez confié l'équipement assuré, ne disposez/dispose pas d'une bonne visibilité sur l'équipement assuré, et n'êtes/est pas en mesure d'empêcher un individu non autorisé d'accéder à et/ou d'emporter votre équipement assuré.
- w. **Sinistre** : Évènement susceptible de mettre en œuvre les garanties prévues au présent contrat d'assurance, en cas de dommages accidentels ou d'oxydation accidentelle.
- x. **Terrorisme** : désigne tout acte, y compris mais sans s'y limiter, l'emploi de la force ou la menace d'y recourir, par un individu ou un groupe d'individus agissant seul(s) ou au nom d'une organisation ou d'un État ou en lien avec lui à des fins politiques, religieuses, idéologiques ou similaires, dans l'objectif d'influencer un État ou d'effrayer tout ou partie de la population.
- y. **Tiers** : désigne toute autre personne que l'adhérent et ses employés le cas échéant, ses représentants si l'adhérent est une personne morale, ainsi que tout autre individu qui n'a pas été autorisé par l'adhérent à

utiliser l'équipement assuré.

- z. **Usure et détérioration** : désigne la détérioration progressive inévitable de l'équipement assuré résultant d'une utilisation normale et conforme aux instructions d'utilisation et d'entretien du constructeur.
- aa. **Virus** : désigne les programmes informatiques malveillants, notamment mais sans s'y limiter, les chevaux de Troie, les vers, les logiciels espions et tout autre programme ou logiciel qui, directement ou indirectement, empêchent l'équipement assuré de fonctionner correctement.
- bb. **Vol ou volé** : désigne la soustraction frauduleuse de votre équipement assuré par des personnes connues ou inconnues dans l'intention de vous priver illégalement et définitivement de la propriété de votre équipement assuré.
- cc. **Vous/votre/adhérent** : désigne l'adhérent indiqué dans le certificat d'assurance, à condition qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale ayant son siège social en France.

3. GARANTIES ET EXCLUSIONS

3.1 Que couvre l'offre Samsung Care + for Business ADH

Samsung Care+ for Business ADH offre, pendant la durée de souscription, une couverture de l'équipement assuré contre :

-Les dommages et oxydations accidentels : votre équipement assuré et/ou ses accessoires sera réparé ou remplacé par un équipement et/ou accessoire ayant des caractéristiques équivalentes survenant pendant la durée d'adhésion ;

-Les défauts de pièces et de fabrication couverts au titre de la garantie commerciale, dès le lendemain de l'expiration de la garantie constructeur, et pendant la durée restante du présent contrat d'assurance rappelés ci-dessous.

Afin de pouvoir bénéficier des garanties proposées par le contrat d'assurance, l'équipement assuré doit être en parfait état de fonctionnement avant l'adhésion de l'adhérent. Aucun sinistre survenu préalablement à l'adhésion ne sera pris en charge.

Couverture mondiale temporaire : la couverture s'applique en France et lors d'un séjour temporaire à l'étranger, avec, le cas échéant, une durée maximale de soixante (60) jours par voyage. La réparation et le remplacement de l'équipement assuré se déroulent uniquement sur le territoire de la France métropolitaine.

En cas de demande de mise en œuvre des garanties couvertes par le présent contrat d'assurance, Servify Europe, agissant au nom de l'assureur, peut, à sa seule discrétion, procéder à la réparation ou au remplacement de l'équipement assuré (par un équipement de remplacement).

3.2 QUE NE COUVRE PAS L'ASSURANCE

LIMITES

Il sera procédé à la prise en charge maximale de deux (2) sinistres par an (soit six (6) sinistres au cours des trente-six (36) mois), à l'exclusion des réparations ou remplacements effectués dans le cadre de la mise en œuvre des garanties légales ou commerciales, à compter de la date d'effet de l'adhésion à l'assurance.

Par exception à ce qui précède, pour les équipements assurés durcis tels que définis ci-avant, aucune limitation de prise en charge des sinistres n'est imposée.

EXCLUSIONS GENERALES AU TITRE DE L'ASSURANCE.

CETTE ASSURANCE NE FOURNIT PAS DE COUVERTURE POUR, ET L'ASSUREUR NE SERA PAS TENU RESPONSABLE DE :

- a. **DOMMAGES RESULTANT DE TOUT SINISTRE SURVENANT SUITE A DEUX (2) SINISTRE DECLARES ET PRIS EN CHARGE AU TITRE DU CONTRAT D'ASSURANCE DANS UNE MEME PERIODE ANNUELLE DE COUVERTURE, A COMPTER DE LA DATE D'EFFET DE LA GARANTIE SAMSUNG CARE + FOR BUSINESS ADH (A L'EXCEPTION DES EQUIPEMENTS ASSURES DURCIS)**
- b. **FRAIS ENCOURUS PAR LA PERTE D'USAGE DE L'EQUIPEMENT ASSURE, D'ABONNEMENT DE TOUTE SORTE OU D'AUTRE TYPE QUE LES FRAIS DIRECTS DE REPARATION OU DE REMPLACEMENT DE L'EQUIPEMENT ASSURE.**
- c. **PERTE, DISPARITION OU DOMMAGE DE L'EQUIPEMENT ASSURE, RESULTANT D'UN VOL.**
- d. **DOMMAGES A DES SUPPORTS DE DONNEES EXTERNES, TELS QUE DES CARTES SD, OU LES APPLICATIONS OU LOGICIELS NON FOURNIES PAR LE CONSTRUCTEUR, OU DOMMAGES AUX DONNEES OU LOGICIELS STOCKES SUR L'EQUIPEMENT ASSURE.**
- e. **FRAIS DE RECUPERATION DES DONNEES SUR DES SUPPORTS DE DONNEES INTERNES ET EXTERNES.**
- f. **FRAIS DONT LE FABRICANT, LE FOURNISSEUR OU LE DISTRIBUTEUR DE L'EQUIPEMENT ASSURE EST RESPONSABLE CONFORMEMENT AUX OBLIGATIONS LEGALES DE GARANTIE ET AU TITRE DE LA GARANTIE CONSTRUCTEUR SAMSUNG.**
- g. **DOMMAGES ACCIDENTELS SURVENANT LORS OU RESULTANT D'UN PROCESSUS DE NETTOYAGE, REPARATION OU MODIFICATION SANS L'AUTORISATION PREALABLE DE L'ADMINISTRATEUR AGISSANT AU NOM DE L'ASSUREUR, OU PENDANT LA SAISIE OU LA DETENTION SUR ORDRE DES POUVOIRS PUBLICS, NOTAMMENT LA POLICE.**
- h. **VOL DE VOTRE EQUIPEMENT ASSURE, Y COMPRIS LE VOL PAR PILLAGE OU EXPROPRIATION ET OPERATION ASSIMILABLES OU CONFISCATION OU DOMMAGES CAUSES DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT PAR :**
 - (i) **GUERRE, INVASION, COMBATS (INDEPENDAMMENT DU FAIT QUE LA GUERRE SOIT DECLAREE OU NON), GUERRE CIVILE, REBELLION, REVOLUTION, INSURRECTION, AUTRES EVENEMENTS DE NATURE GUERRIERE, POUVOIR MILITAIRE OU OBTENU ILLEGALEMENT, NATIONALISATION, TROUBLES CIVILS, ACTES DE VIOLENCE POLITIQUE, CONFISCATION, REQUETE, SAISIE OU DESTRUCTION PAR UN ÉTAT OU DES POUVOIRS PUBLICS OU AUTRES INTERVENTION OFFICIELLES ASSIMILABLES;**
 - (ii) **RAYONNEMENT IONISANT OU TOUTE FORME DE CONTAMINATION NUCLEAIRE ;**
 - (iii) **ONDES DE CHOC DUES A UN AVION OU AUTRE OBJET VOLANT A DES VITESSES SONIQUES OU SUPERSONIQUES ;**
 - (iv) **TERRORISME, INDEPENDAMMENT D'AUTRES CAUSES OU EVENEMENTS QUI, SIMULTANEMENT OU DANS TOUT AUTRE ORDRE, CONTRIBUENT AUX DOMMAGES.**
- i. **DOMMAGES ESTHETIQUES DE L'EQUIPEMENT ASSURE (TELS QUE DES ERAFLURES OU CHOC) QUI N'EN AFFECTENT PAS LE**

FONCTIONNEMENT NORMAL.

- j. FRAIS DE REPARATION ENTRAINEES PAR LA PERTE DE GARANTIE LEGALE OU CONSTRUCTEUR CONSECUTIVE A LA TRANSFORMATION, A LA REPARATION ET/OU AU NETTOYAGE PAR L'ADHERENT LUI-MEME ET/OU UN ATELIER DE REPARATION NON AGREE PAR L'ADMINISTRATEUR AGISSANT AU NOM DE L'ASSUREUR.
- k. DOMMAGES DE L'EQUIPEMENT ASSURE, CAUSES PAR L'EMPLOI DE PIECES DE MOINDRE QUALITE (PIECES QUI NE SONT PAS NEUVES ET/OU D'ORIGINE SAMSUNG) POUR LA MODIFICATION ET/OU LA REPARATION DUDIT EQUIPEMENT PAR L'ADHERENT LUI-MEME ET/OU UN ATELIER DE REPARATION NON AGREE PAR LE FABRICANT DE L'EQUIPEMENT ASSURE.
- l. LOGICIELS, COMPOSANTS DEFECTUEUX (CARTES SIM NOTAMMENT) OU AUTRES EQUIPEMENTS QUI, EN RAISON DE LEUR NATURE ET UTILISATION, SUBISSENT UNE USURE NORMALE ET RAPIDE ET/OU UNE DETERIORATION.
- m. TOUT DOMMAGE CAUSE A L'EQUIPEMENT ASSURE A LA SUITE D'UNE NEGLIGENCE, OU D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DE L'ADHERENT.
- n. DOMMAGES DES ACCESSOIRES, SAUF S'ILS RESULTENT DU MEME EVENEMENT AYANT AUSSI PROVOQUE LES DOMMAGES ACCIDENTELS OU LE VOL DE L'EQUIPEMENT ASSURE.
- o. DOMMAGES DE L'EQUIPEMENT ASSURE CAUSES PAR L'USURE NORMALE, LA DETERIORATION, DES INSECTES, DES NUISIBLES, DES MOISSURES OU DES CONDITIONS ATMOSPHERIQUES OU CLIMATIQUES.
- p. DOMMAGES DE L'EQUIPEMENT ASSURE CAUSES PAR UN NON-RESPECT DES INSTRUCTIONS D'UTILISATION, DE BRANCHEMENT, DE MONTAGE ET D'ENTRETIEN, FOURNIES DANS LE MODE D'EMPLOI DU FABRICANT.
- q. DOMMAGES DE L'EQUIPEMENT ASSURE DUS A UN VIRUS.
- r. DOMMAGES DE L'EQUIPEMENT ASSURE CAUSES INTENTIONNELLEMENT PAR L'ASSURE OU PAR UN TIERS AUTORISE PAR L'ASSURE A UTILISER L'EQUIPEMENT ASSURE.
- s. DOMMAGES OU PERTE DE L'EQUIPEMENT ASSURE A LA SUITE D'UN INCENDIE.
- t. EFFACEMENT OU ALTERATION DU NUMERO IMEI INSCRIT SUR L'EQUIPEMENT ASSURE

3.2 GARANTIE COMMERCIALE

Au titre de la garantie commerciale, les équipements assurés sont garantis contre tout défaut de pièces et de fabrication. En conséquence, nous procéderons gratuitement à la réparation ou au remplacement de l'équipement assuré défectueux.

La garantie commerciale ne couvre pas :

- a) l'entretien du produit et sa maintenance par suite d'usure normale ;
- b) toute adaptation du produit qui serait nécessaire à des fins de mise en conformité avec les normes techniques ou de sécurité applicables dans un pays autre que celui pour lequel le produit a été conçu et fabriqué à l'origine ;
- c) les détériorations du produit consécutives à :
 - i. une mauvaise utilisation ou installation du produit (utilisation non conforme à l'usage auquel le produit est destiné, installation ou utilisation non conforme aux instructions du constructeur ou aux normes techniques ou de sécurité en vigueur dans le pays où il est utilisé, etc.)
 - ii. un entretien du produit non conforme aux instructions du constructeur ou une négligence dans l'entretien du produit
 - iii. une mauvaise manipulation ou un mauvais traitement du produit (fausse manœuvre, chute, chocs, contacts avec le sable, l'eau, ou toute autre substance, etc.) ou un environnement inapproprié (mauvaise aération, vibrations, exposition à l'humidité ou à une chaleur excessive, alimentation électrique inadéquate, etc.)
 - iv. l'utilisation du produit avec un produit ou un accessoire non compatible ou défectueux ;
 - v. une adaptation du produit à des fins de mise en conformité avec les normes techniques ou de sécurité applicables dans un pays autre que celui pour lequel le produit a été conçu et fabriqué à l'origine ;
 - vi. une modification ou réparation du produit non effectuée par un prestataire agréé par le constructeur
 - vii. un cas de force majeure, sinistre (incendie, inondation, etc.), foudre, etc.

4. Nos conditions

a. Prime(s) et période de couverture

- 1. La prime doit être réglée selon les modalités et dans les délais indiqués dans les conditions générales de vente des revendeurs proposant l'offre Samsung Care + for Business ADH. Le montant de la prime est indiqué dans la documentation commerciale.
- 2. La durée de l'adhésion est de trente-six (36) mois à compter de la date de début d'achat indiquée dans votre certificat d'assurance.
- 3. La date de début de l'adhésion et la durée d'adhésion fixe sont indiquées dans le certificat d'assurance.
- 4. Si l'assurance collective est résiliée par le titulaire de l'assurance et/ou l'assureur pour quelque raison que ce soit, les adhésions existantes à la date d'une telle résiliation resteront pleinement en vigueur et continueront à lier l'assureur et l'adhérent, conformément aux présentes conditions générales, jusqu'à la fin de la durée d'adhésion concernée.

b. Prestations d'assurance

Servify Europe, agissant au nom de l'assureur, peut, à sa seule discrétion, procéder à la réparation ou au

remplacement de l'équipement assuré (par un équipement de remplacement).

Afin d'éviter tout malentendu, la couverture d'assurance prévue par les présentes ne vous donne en aucun cas droit à une quelconque forme de compensation monétaire/en espèces.

5. Vos obligations :

Vous trouverez ci-dessous un résumé de vos obligations en vertu de votre adhésion à l'offre Samsung Care + for Business ADH :

- Vous vous engagez à lire les présentes conditions générales afin d'en comprendre clairement les termes et dispositions.
- En cas de demande de mise en œuvre suite à un sinistre ou au titre de la garantie commerciale : Vous devez suivre toutes les instructions de l'administrateur ou du centre de réparation
- Vous devez notifier à l'administrateur, dans les meilleurs délais, tout changement susceptible d'affecter votre adhésion et notamment les éléments suivants :
 - ° Modification des données relatives à une personne morale
 - ° Changement d'adresse

Veillez noter que si vous ne respectez pas les CONDITIONS des présentes ou si vous ne remplissez pas vos OBLIGATIONS, l'assureur peut résilier votre adhésion à Samsung Care + for Business ADH comme prévu ci-dessous.

a. Utilisation avec soin

Vous devez prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger votre équipement assuré contre des dommages accidentels ou le vol et le garder en bon état.

b. Mauvaise foi et sanctions

- (i) Si vous avez communiqué intentionnellement des renseignements inexacts ou avez intentionnellement dissimulé des éléments dont vous devriez raisonnablement savoir qu'ils peuvent influencer sur l'évaluation du risque par l'assureur, ce dernier peut décider de résilier unilatéralement l'adhésion sans droit à remboursement des mois restants ou dédommagement quelconque.
- (ii) Si l'adhérent a communiqué intentionnellement des renseignements inexacts ou intentionnellement dissimulé des informations concernant un sinistre qu'il a déclaré, l'assureur peut refuser la demande s'il n'est pas possible de fournir des prestations, même partiellement. Votre adhésion reste valide tant qu'elle n'est pas résiliée par l'une des deux parties, conformément aux dispositions de ces conditions générales.
- (iii) L'assureur a le droit de demander le remboursement de tous les frais engagés en lien avec un sinistre (notamment d'examen et de collecte) s'il s'avère que la demande était, d'une manière ou d'une autre, frauduleuse.
- (iv) L'assureur peut signaler les actes frauduleux à la police, aux pouvoirs publics ou aux autorités de contrôle. Servify Europe, agissant au nom de l'assureur, peut également échanger les détails relatifs aux demandes frauduleuses avec d'autres assureurs, notamment en les inscrivant sur une liste établie par les assureurs pour lutter contre la fraude.
- (v) Sanctions :
EN CAS DE FAUSSE DECLARATION, RETICENCE, OMISSION OU INEXACTITUDE DANS LES DECLARATIONS, L'ASSUREUR PEUT OPPOSER A L'ADHERENT, DES LORS QUE CETTE RETICENCE OU FAUSSE DECLARATION CHANGE L'OBJET DU RISQUE OU EN DIMINUE L'OPINION POUR L'ASSUREUR ALORS MEME QUE LE RISQUE OMIS OU DENATURE PAR L'ADHERENT A ETE SANS INFLUENCE SUR LE SINISTRE :
 - SOIT LA NULLITE DU CONTRAT SI LA MAUVAISE FOI DE L'ASSURE EST PROUVEE (ARTICLE L. 113-8 DU CODE DES ASSURANCES).
 - SOIT LA REDUCTION DES INDEMNITES SI LA MAUVAISE FOI DE L'ASSURE N'EST PAS PROUVEE (ARTICLE L. 113-9 DU CODE DES ASSURANCES). LES INDEMNITES SONT REDUITES EN PROPORTION DES PRIMES PAYEES PAR RAPPORT AUX PRIMES QUI AURAIENT ETE DUES SI LES RISQUES AVAIENT ETE COMPLETEMENT ET EXACTEMENT DECLARES.
 - SI ELLE EST CONSTATEE AVANT TOUT SINISTRE, L'ASSUREUR A LE DROIT SOIT DE MAINTENIR LE CONTRAT, MOYENNANT UNE AUGMENTATION DE LA PRIME ACCEPTEE PAR L'ASSURE SOIT DE RESILIER LE CONTRAT DIX (10) JOURS APRES NOTIFICATION ADRESSEE A L'ASSURE PAR LETTRE RECOMMANDEE, EN RESTITUANT LA PORTION DE LA PRIME PAYEE POUR LE TEMPS OU L'ASSURANCE NE COURT PLUS.

c. Déclaration d'un sinistre et mise en œuvre de la garantie commerciale

Nous comprenons que chaque demande peut être très différente, et nous nous efforcerons d'en tenir compte lorsque nous examinerons une demande. En cas de sinistre ou de mise en œuvre de la garantie commerciale, vous trouverez ci-dessous les instructions à suivre.

| Dans tous les cas, vous devez :

- **Présenter votre demande à l'administrateur dans les 5 jours suivant la date de prise de connaissance de l'événement :**

- En ligne : Vous pouvez accéder au portail suivant destiné aux demandes : www.samsungknox.com
- Par téléphone : Vous pouvez appeler le numéro +33-1-85169161;

- Si l'incident s'est produit hors de France, veuillez en informer l'administrateur dans les quarante-huit (48) heures suivant votre retour en France ou dans les 5 jours suivants la date de prise de connaissance de l'évènement, selon la durée la plus longue.

- L'administrateur vous fournira toutes les instructions nécessaires pour faire réparer ou remplacer l'équipement assuré endommagé.

- Vous devez suivre les instructions de l'administrateur.

En cas de dommages accidentels ou d'oxydation accidentelle, vous devez :

- En aucun cas, entreprendre une réparation de quelque nature que ce soit par vous-même sur un équipement assuré.
- En aucun cas, faire effectuer une réparation par un prestataire de services tiers qui n'est pas autorisé par nos soins.



Veillez noter que tout retard, sauf en cas de force majeure, dans la déclaration d'un sinistre à l'administrateur ou à la police le cas échéant peut invalider votre droit de demande au titre de cette police.

Lors de la déclaration du sinistre, vous devez fournir une description complète et détaillée des circonstances liées au sinistre et des événements ayant conduit à la survenance des dommages accidentels ou de l'oxydation accidentelle.

Vous devez également fournir les documents et informations suivants :

Liste des documents et informations

Dans tous les cas :

- Preuve d'achat originale**, à savoir la facture, émise par un distributeur agréé, pour l'équipement assuré, avec le nom de l'assuré et qui doit inclure la marque, le modèle et l'IMEI (en cas de smartphones) de l'équipement assuré, et indiquant le numéro de SIRET distributeur agréé.
- Si l'équipement assuré est un équipement de remplacement : un certificat détaillé du fabricant ou du détaillant comprenant vos coordonnées (nom, adresse...), l'IMEI/le numéro de série de l'appareil d'origine, l'IMEI/le numéro de série de l'équipement de remplacement, la date de remplacement

Et tout autre document demandé par l'administrateur pour lui permettre d'évaluer la validité de votre demande.



Veillez noter que si vous ne respectez pas ces instructions et/ou si vous commettez une fraude, la demande peut être refusée par l'administrateur, agissant pour le compte de l'assureur, auquel cas vous ne bénéficierez pas de la couverture souscrite et le contrat pourra être résilié unilatéralement sans indemnité ou remboursement auprès de l'adhérent.

Procédure de demande et diagnostic

En cas de réparations à la suite de dommages accidentels ou d'oxydation accidentelle, ou dans le cadre de la garantie commerciale

- Comme expliqué ci-dessus, vous devez présenter votre demande (en ligne ou par téléphone) et la faire pré-valider en fournissant toutes les informations requises et énumérées ci-dessus
- Une fois la demande approuvée, vous devrez suivre nos instructions. L'enlèvement et le retour de l'équipement assuré sera pris en charge le cas échéant. Selon l'appareil et les instructions données, il peut vous être demandé d'apporter ou d'envoyer l'équipement assuré, si nécessaire, au centre de réparation.
- Ensuite, l'équipement assuré doit être diagnostiqué par le centre de réparation afin de vérifier la nature du dommage
- Si le dommage n'est pas couvert, l'équipement assuré sera retourné à l'adhérent aux frais de l'assureur.
- Si le dommage est couvert, les réparations seront effectuées par le centre de réparation du prestataire de services agréé. Si les réparations que nous avons autorisées en vertu des présentes conditions générales invalident la garantie de votre fabricant, nous réparerons ou remplacerons votre équipement assuré pour la période restante de la garantie du fabricant, conformément aux conditions générales de ladite garantie.

En cas de remplacement suite à un dommage accidentel ou d'oxydation accidentelle, ou dans le cadre de la garantie commerciale

- L'objectif de cette assurance collective est de replacer l'adhérent dans la situation immédiatement antérieure au dommage. Il ne s'agit pas d'une assurance de type « remplacement à l'état neuf ». L'équipement assuré sera remplacé par un équipement de remplacement « similaire », soit remis à neuf, soit neuf. Si la marque et le modèle exacts ne sont pas disponibles, un appareil aux caractéristiques techniques et aux spécifications équivalentes ou sensiblement similaires vous sera fourni. L'assureur ne peut garantir que l'équipement de remplacement sera de la même couleur que l'équipement assuré original.

Important, avant de remettre votre équipement assuré pour réparation :

- Tous les systèmes de verrouillage de l'équipement assuré doivent être désactivés avant son envoi en réparation, via les paramètres de l'équipement assuré. Cela inclut tout code de verrouillage personnel et, dans le cas des smartphones, tout blocage de sécurité propre à l'opérateur ("simlockage"), y compris, mais sans s'y limiter, l'application « Localiser mon appareil » de Google.

Si vous ne suivez pas ces instructions, votre demande pourra être retardée et/ou votre appareil vous sera renvoyé.

- Vous devez également réaliser une sauvegarde de l'ensemble des données, fichiers, logiciels, stockés sur l'appareil car ils seront effacés dans le cadre du processus de réparation.

- N'envoyez pas votre carte SIM ou votre carte mémoire, ni aucun autre accessoire ou élément non lié à la réparation, comme le manuel ou la boîte, car ils seront détruits lors de leur réception au centre de réparation.

Dans tous les cas, nous ne livrerons l'équipement assuré réparé ou l'équipement de remplacement qu'à des adresses en France.



Veillez vous assurer qu'une personne autorisée est présente pour signer la livraison.

6. Eligibilité

Votre entreprise doit disposer d'un établissement et d'un numéro SIREN en France au moment de l'adhésion à ce contrat d'assurance collective et votre lieu d'activité, pendant la durée de l'adhésion, doit être situé en France.

7. Modifications concernant l'équipement assuré ou d'autres renseignements

L'adhérent doit tenir l'administrateur informé en temps opportun des modifications des renseignements sur lesquels repose l'adhésion à Samsung Care + for Business ADH, comme l'adresse postale ou électronique de l'adhérent.

En cas de remplacement de l'équipement assuré dans le cadre d'une mise en œuvre du présent contrat ou de garantie légale ou commerciale, votre équipement de remplacement sera automatiquement pris en compte au titre de la couverture de Samsung Care + for Business ADH et pour la durée d'adhésion restante à courir.

8. Résiliation de votre souscription

(i) Votre adhésion est automatiquement résiliée :

- Immédiatement après l'exécution de votre 6ème Sinistre pris en charge pendant la durée de l'adhésion de trente-six (36) mois. Aucune prime n'est remboursée. L'assureur vous informe de la résiliation de l'adhésion par e-mail.
- En cas de perte totale de la jouissance de l'équipement assuré résultant d'un événement non couvert par le présent contrat d'assurance (perte, vol, ...), dans quel cas, nonobstant toute clause contraire, la portion de la prime payée et afférente au temps pour lequel le risque n'est plus couru pourra être remboursé. Dans cette éventualité, l'adhérent devra nous informer de la perte de l'équipement assuré et fournir tout justificatif nécessaire, notamment un rapport de police ou des forces de l'ordre.

(ii) Vous et l'assureur pouvez chacun résilier l'adhésion avec effet immédiat pour un motif valable et dans tous les cas prévus par le code des assurances auxquels il ne peut être dérogé. L'assureur peut résilier la souscription avec effet immédiat pour les raisons suivantes :

- Vous déposez ou tentez de déposer une demande frauduleuse.
- Si l'assureur se retire du marché de la fourniture de polices de ce type en France, que ce soit par décision de l'assureur ou en raison de contraintes réglementaires. Le cas échéant, l'assureur vous donnera un préavis d'au moins trente (30) jours, envoyé aux coordonnées actuelles que vous lui avez fournies, et vous remboursera la partie de la prime correspondant à la durée de souscription restante.

(iii) Résiliation de plein droit :

- En cas de retrait d'agrément ou de liquidation judiciaire de l'Assureur (articles L. 113-6 et L. 326-12 du Code des assurances).
- En cas de perte totale des biens assurés résultant d'un événement non garanti (article L. 121-9 du Code des assurances) selon les modalités indiquées ci-avant.
- En cas de réquisition de propriété de la chose assurée dans les conditions prévues aux articles L. 160-6 et L. 160-8 du Code des assurances.

9. Responsabilité de l'assureur

- La responsabilité de l'assureur ne peut pas être engagée dans les cas suivants :
 - Retard ou impossibilité d'exécuter la couverture pour cause de force majeure,
 - Problèmes de réseau internet ou téléphonique lorsque vous essayez de joindre la plate-forme du centre d'appels de l'assureur,

- Tous les cas relevant de la section des exclusions,
- Si le paiement ou le versement de toute prestation exposait l'assureur à une sanction, une interdiction ou une restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou des règlements de la France, de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

10. Réclamations

Nous nous efforcerons autant que possible de vous offrir un service professionnel et fiable. Toutefois, si vous avez une réclamation quant au service fourni, vous pouvez toujours nous la signaler. Dans ce cas, nous vous conseillons de présenter votre réclamation à Servify Europe. Vous pouvez contacter Servify Europe en appelant le +33-1-85169161 ou en envoyant un e-mail à l'adresse eu_support@servify.tech

Adresse postale de Servify Europe :
Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam,
Pays-Bas

L'administrateur s'efforcera de traiter votre réclamation ou de régler le problème dans les 24 heures. Si c'est impossible, l'administrateur confirmera votre réclamation dans les 5 jours ouvrables après sa réception et y apportera une réponse définitive dans les 2 semaines.

Si la réponse de l'administrateur ne vous satisfait pas, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'assureur.

Adresse de l'assureur :
6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlande.
Adresse électronique : AIUDcomplaints@amtrustgroup.com

L'assureur confirmera votre réclamation dans les 3 jours ouvrables après sa réception et y apportera une réponse définitive dans les 15 jours.

Vous pouvez également déposer une réclamation auprès de notre autorité réglementaire compétente :

CBI

Central Bank of Ireland

New Wapping Street, North Wall Quay, D01 F7X3 Dublin 1, Irlande

Site Web : <https://www.centralbank.ie/home>

Tél. : +353 (0)1 224 6000, Fax : +353 (0)1 224 5550

Votre réclamation peut également être déposée auprès du médiateur français compétent :

La Médiation de l'assurance

TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
France
Adresse électronique : le.mediateur@mediation-assurance.org

Site Web : www.mediation-assurance.org

Vos droits, en tant que client, d'intenter une action en justice ne sont pas affectés par l'existence ou l'utilisation desdites procédures de réclamation.

c. Communication

Toutes les communications entre vous et nous s'effectueront en langue française et par l'intermédiaire de l'adresse électronique ou postale que vous avez fournie lors de l'enregistrement de votre souscription. Notre adresse électronique est : eu_support@servify.tech et notre numéro de téléphone est le +33-1-85169161.

Dans le cas où l'adhésion à Samsung Care + for Business ADH est effectuée à distance, vous devez assumer tous les frais induits par la distance nécessaires à la conclusion de votre adhésion. Nous n'utilisons pas de numéros surtaxés.

d. Protection de vos données personnelles

Servify Europe est le responsable du traitement des données personnelles enregistrées. Servify Europe et l'assureur (nous) utilisent uniquement les renseignements que vous communiquez à la seule fin de l'élaboration de votre souscription et éventuellement, pendant la déclaration d'un sinistre, à des fins d'administration de la police d'assurance, de service au client ou de prévention de la fraude, avec notamment la possibilité de transmettre vos données à d'autres assureurs et à des autorités de contrôle et de les vérifier par rapport aux données de tiers auxquelles nous avons légalement accès. Pour ces raisons, il se peut que nous partagions vos données avec nos filiales, prestataires de services, agents et fournisseurs.

Par la présente, vous confirmez que toutes les données d'un tiers que vous pouvez nous avoir fournies en lien avec l'enregistrement et l'exécution de votre souscription l'ont été avec le consentement de ce tiers. Vous acceptez également de recevoir des communications sur la protection de ces données de la part de Servify Europe au nom de ce tiers.

Nous ne conservons vos données que pendant la durée nécessaire pour remplir toutes nos obligations découlant de votre adhésion à Samsung Care + for Business ADH, sauf en cas d'obligation légale de les conserver pendant une période plus longue.

Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles et de nous demander de les actualiser ou de les rectifier, mais également de les supprimer de nos dossiers si elles ne sont plus requises aux fins indiquées ci-dessus. Vous pouvez exercer ces droits et d'autres découlant de notre politique de confidentialité en contactant notre délégué à la protection des données. Vous pouvez envoyer votre demande par courrier à : The Data Protection Officer, Servify Europe BV à l'adresse Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Pays-Bas ou par e-mail à l'adresse data.protect@servify.tech.

Si vous estimez que le traitement de vos données personnelles par nos soins ne respecte pas les réglementations applicables en matière de protection des données, vous pouvez déposer une réclamation auprès de nous et/ou du bureau pour la protection des données (<https://www.uoou.cz/>) en cliquant sur ce lien : https://www.uoou.cz/assets/File.ashx?id_org=200144&id_dokumenty=44283. Si vous souhaitez consulter notre politique de confidentialité complète pour mieux comprendre la façon dont nous gérons vos données, consultez le site <https://servify.in/privacy/>. Notez que notre police fait l'objet de modifications ponctuelles pour rester en conformité avec l'évolution des réglementations et des directives en matière de protection des données.

Pour plus d'information sur le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez consulter notre politique de protection des données au lien suivant: <https://eu.servify.tech/privacy/privacy-statement-india-euro-french>

e. Droit applicable et tribunaux compétents

La loi française s'applique à Samsung Care + for Business ADH et à votre adhésion. L'adhérent peut choisir d'intenter une action en justice pour toute réclamation découlant de, ou en rapport avec, toute autre clause de cette assurance devant les tribunaux compétents en France.

f. Délai de prescription :

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-1 du code des assurances (reproduit ci-après), toutes les actions dérivées du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, ce délai ne courant toutefois, (i) en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance et, (ii) en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils ont pu l'ignorer jusqu'alors.

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-2 du Code des assurances (reproduit ci-après), la prescription est interrompue par l'une quelconque des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. Elle peut également être interrompue par l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressé 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 L114-1

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq 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. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

Article L114-2

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

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 Assurance ci-dessus sont celles énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil telles que reproduites ci-après :

Article 2240

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Article 2241

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

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243

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

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

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

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.