

JOIN Experience S.A. est une société anonyme de droit luxembourgeois ayant son siège social au 11, rue de Bitbourg, L-1273 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, immatriculée auprès du registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B 176835. JOIN Experience est un opérateur mobile virtuel qui utilise les réseaux radio 2G, 3G et 4G d'un opérateur réseau pour fournir des services de télécommunication sous la marque JOIN dans les conditions définies ci-après.

1. DROIT APPLICABLE AU CONTRAT

Le présent contrat est régi par la législation luxembourgeoise sur le contrat d'assurance. Les droits et obligations des parties contractantes sont déterminés par les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières de la police DD00050210.

2. GARANTIES ACCORDEES

La Compagnie garantit les appareils assurés contre les événements suivants :

1. Casse accidentelle
2. Vol par effraction, agression et à la tire
3. Oxydation accidentelle
4. Usage frauduleux du téléphone portable à la suite d'un vol

3. DEFINITIONS

COMPAGNIE

LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances, 9, rue Jean Fischbach, L-3372 Leudelange

ASSURE

La ou les personnes titulaires d'un abonnement JOIN EXPERIENCE en cours de validité et ayant adhéré à l'option « Assurance JOIN EXPERIENCE Sécurité » dans le cadre d'un abonnement JOIN EXPERIENCE. L'assuré peut alors être couvert sur base du contrat d'assurance No DD00050210 souscrit par le preneur d'assurance auprès de la compagnie.

PRENEUR D'ASSURANCE

Join Experience S.A., 11, rue de Bitbourg, L-1273 Luxembourg

APPAREIL ASSURE

Option 1 : « Appareil mobile seul » :

L'appareil mobile (téléphone mobile, smartphone et/ou tablette numérique) appartenant à l'assuré, acheté neuf et utilisé avec une carte SIM JOIN EXPERIENCE dans le cadre d'un abonnement JOIN EXPERIENCE

Option 2 : « Appareils mobiles et informatiques »

Tous les appareils mobiles (téléphone mobile, smartphone et/ou tablette numérique) et informatiques (ordinateurs portables, livres électroniques, baladeurs multimédia audio et/ou vidéo, imprimantes de poche) appartenant à l'assuré et aux membres de sa famille jusqu'au premier degré, à condition qu'au moins un appareil mobile soit utilisé avec une carte SIM JOIN EXPERIENCE dans le cadre d'un abonnement JOIN EXPERIENCE.

4. OBJET DE L'ASSURANCE

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

Casse accidentelle :

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

Vol par effraction :

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

Vol par agression :

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

Vol à la tire (pickpocket)

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

Oxydation

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

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

La compagnie rembourse les communications frauduleuses effectuées par des tiers, suite au vol garanti de l'appareil assuré, émises dans les 48 heures suivant ce vol et avant la mise hors service de la ligne téléphonique par l'opérateur.

5. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Ne sont pas couverts :

1. les dommages résultant de l'usure ou de la détérioration progressive ;
2. les dommages, pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine internes ou résultant de l'intervention d'un réparateur ou de la modification des caractéristiques d'origine de l'appareil assuré ;
3. les dommages liés à la sécheresse, à l'humidité, à la corrosion, à l'oxydation non accidentelle, à la présence de poussière, aux effets de la chaleur ;
4. les dommages résultant d'une modification de programme, de paramétrage des données ;
5. les appareils simplement oubliés, égarés ou perdus ;
6. le vol des appareils laissés sans surveillance dans les lieux publics, les plages, les campings et tous autres endroits accessibles au public ;
7. le vol des appareils laissés sans surveillance dans les caravanes, mobil home (sauf s'il y a eu effraction) et dans les tentes. S'ils sont laissés dans des chambres d'hôtel, celles-ci doivent être fermées à clé
8. les dommages causés aux installations informatiques autres que celles utilisées principalement à des fins privées;
9. les dommages suite à des défauts ou vices existant déjà au moment de la souscription du contrat et dont l'assuré avait connaissance;
10. les dommages dont le fournisseur est responsable légalement ou en vertu d'un contrat;
11. les dommages purement esthétiques ainsi que les dommages accidentels causés aux parties extérieures de l'appareil assuré et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement tels que rayures, égratignures, écaillures;
12. les dommages immatériels;
13. la perte ou la reconstitution de données ainsi que les conséquences de la perte ou la destruction de base de données, de fichiers ou de logiciels, ainsi que toutes les pertes liées à l'action d'un virus;
14. le vol des appareils laissés sans surveillance dans les lieux publics et autres endroits accessibles au public.
15. le vol des appareils dans des véhicules stationnant pendant la nuit (22h00-6h00) sans surveillance hors de locaux fermés à clé ou hors de parkings officiels gardés
16. les dommages causés par le fait intentionnel, le dol ou la faute lourde de l'assuré ou des personnes qui l'accompagnent ou sont en ménage avec lui.
17. les dommages ou l'aggravation des dommages causés par une grève, un lock-out et tout événement assimilable à ceux précités ;
18. les dommages survenus par suite de la guerre, de confiscation, saisie ou destruction ordonnée par tout gouvernement ou autre autorité publique ;

6. INDEMNISATION

6.1 Définition :

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

6.2 Appareil irréparable :

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

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

6.3 Appareil réparable :

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

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

6.4 Limitation ou Exclusion du droit à indemnisation :

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

7. EXPERTISE :

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

8. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

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

1. Pour toutes les garanties du présent contrat, de déclarer le sinistre dans les 5 jours ouvrés suivant la connaissance du sinistre sur base du formulaire « déclaration de sinistre JOIN EXPERIENCE » mis à disposition de l'assuré sur le site internet www.joinexperience.com ou en appelant la compagnie LA LUXEMBOURGEOISE au numéro (00352) 4761 6640.
2. de fournir sans retard à l'assureur tous documents et renseignements utiles et véridiques et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.
3. de prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir les dommages et atténuer les conséquences du sinistre.

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

En cas de Vol de l'appareil assuré :

- Le délai de déclaration du sinistre est ramené à 48 heures ;
- Contacter le service clients JOIN EXPERIENCE au numéro (00352) 2889 9009 ou l'opérateur téléphonique pour demander la mise hors service de la ligne téléphonique de l'appareil assuré.
- déposer plainte auprès de l'autorité compétente et exiger une attestation de dépôt de plainte, avec description détaillée des circonstances à l'origine du sinistre et mention de tous les faits, objets volés, des traces d'effraction ou des traces de violence physique, exiger une copie de l'attestation et joindre les témoignages, si possible.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte SIM :

- Le délai de déclaration du sinistre est ramené à 48 heures
- Contacter le service clients JOIN EXPERIENCE au numéro (00352) 2889 9009 ou l'opérateur téléphonique pour demander la mise hors service de la ligne téléphonique de l'appareil assuré.

4. Pièces justificatives :

- dans tous les cas :

la déclaration de sinistre JOIN EXPERIENCE

la facture d'achat originale au nom de l'assuré

- en cas de dommage accidentel / ou d'oxydation accidentelle :

la facture de réparation si l'appareil est économiquement réparable

la facture d'achat originale au nom de l'assuré du nouvel appareil

le devis de réparation au cas où l'appareil est irrécupérable

- en cas de vol :

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

- en cas de communications frauduleuses :

la lettre de confirmation de mise hors ligne par l'opérateur

la facture détaillée attestant du montant des communications frauduleuses

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

Les déclarations de sinistres sont à adresser par courrier, fax ou e-mail à :

Adresse:

LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances, L-2095 LUXEMBOURG

Fax: (00352) 4761 200

E-mail: joinexperience@lalux.lu

9. LIMITES D'INTERVENTION

Option « Appareil mobile seul » : limite maximale de 750 EUR par sinistre avec un maximum de 2 sinistres par année d'adhésion à l'option « Assurance JOIN EXPERIENCE Sécurité », tous appareils confondus pour l'ensemble des assurés

Option « Appareils mobile et informatique » : limite maximale de 2 000 EUR par sinistre avec un maximum de 3 sinistres par année d'adhésion à l'option « Assurance JOIN EXPERIENCE Sécurité », tous appareils confondus pour l'ensemble des assurés.

La garantie « Usage frauduleux de l'appareil assuré à la suite d'un vol » : limite maximale de 500 EUR par sinistre et par année d'adhésion à l'option « Assurance JOIN EXPERIENCE Sécurité », tous appareils confondus pour l'ensemble des assurés.

10. ETENDUE TERRITORIALE

L'assurance est valable dans le monde entier.

11. EFFET ET DUREE DE LA COUVERTURE VIS-A-VIS DE L'ASSURE

La couverture prend effet à compter de la date de souscription de l'option « Assurance JOIN EXPERIENCE Sécurité », sous réserve du paiement effectif de la première mensualité de la cotisation annuelle. La couverture est conclue pour une durée d'un an à compter de sa date d'effet. Elle est ensuite reconduite, à chaque date d'anniversaire de souscription, par tacite reconduction, pour des périodes successives de 1 an, sauf résiliation notifiée par écrit envoyée par lettre recommandée avec accusé réception à JOIN EXPERIENCE un (1) mois avant la date anniversaire de la souscription. La résiliation prend effet à la date anniversaire de souscription du contrat qui suit la réception de la notification de résiliation.

12. RESILIATION DE LA COUVERTURE

La couverture prend fin en cas de :

- Aliénation, disparition ou de destruction totale de l'appareil assuré si l'appareil n'est pas remplacé par un appareil de substitution ;
- Non-paiement des cotisations mensuelles par l'assuré ;
- Résiliation du contrat d'assurance No DD00050210 par la compagnie ou par le preneur d'assurance ou par l'assuré en application des dispositions de l'article 11 ci-dessus ;
- Résiliation par le preneur d'assurance ou l'assuré de son abonnement JOIN EXPERIENCE.

13. SUBROGATION

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

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

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

14. NOTIFICATIONS

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

15. PRESTATIONS EN CAS DE SINISTRE

La Compagnie effectuera la prestation convenue aussitôt qu'elle sera en possession de tous les renseignements utiles concernant la survenance et les circonstances du sinistre, et le cas échéant, le montant du dommage.

Les sommes dues seront payées dans les trente jours à compter de l'accord amiable soit de la décision judiciaire exécutoire. En cas d'opposition le délai ne court que du jour de la mainlevée.

16. PRESCRIPTION

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

17. CONTESTATIONS

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

18. JURIDICTION

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

19. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES



EXTRAIT DES DISPOSITIONS GENERALES POUR L' ASSURANCE TOUS RISQUES « ASSURANCE JOIN EXPERIENCE SECURITE »

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

Sauf demande contraire de votre part, vos données peuvent également être traitées à des fins de prospection commerciale, dans la mesure où cet usage exclut toute divulgation à des personnes tierces par rapport au contrat d'assurance. Le responsable du traitement est LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances, 9 rue Jean Fischbach, L-3372 Leudelange. Elle peut communiquer vos données à des tierces personnes dans les cas et conformément aux modalités et conditions énoncées à l'article 111-1 de la loi modifiée du 6.12.1991 sur le secteur des assurances consacrant le secret professionnel en matière d'assurances.

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

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