



TANGO INSURANCE BY BÂLOISE

Que faire en cas de sinistre?

En cas de vol ou de perte accidentelle de votre appareil

1. Contactez immédiatement le Service Clients Mobile de TANGO au 27 777 618 pour faire bloquer votre carte SIM, **au plus tard dans les 48h suivant le vol ou la perte.**
2. Ensuite, déclarez votre sinistre auprès de Bâloise. Vous pouvez:
 - soit déclarer votre sinistre en envoyant un mail à l'adresse suivante:
indemnisations.portables@baloise.lu
 - soit contacter Bâloise en composant le n° d'appel: 290 190 - 762

En cas de vol, vous devrez produire le récépissé du dépôt de plainte que vous avez effectué auprès d'une autorité compétente du pays de survenance du vol. Lors du dépôt de plainte, le préposé vous demandera le N° IMEI de votre appareil. Vous devez conserver ce N° en dehors de votre téléphone portable en un lieu où vous saurez le retrouver en cas de vol.

3. Lorsque le sinistre vol ou perte aura été traité, Bâloise vérifiera si vous bénéficiez de la garantie "Communications Frauduleuses" et vous indemnisera le cas échéant, conformément aux conditions de votre contrat.

En cas de dommage accidentel ou d'oxydation accidentelle

1. Vous devrez impérativement déposer l'appareil endommagé dans un point de vente TANGO.

2. L'appareil sera pris en charge par TANGO qui le fera parvenir au réparateur agréé afin d'établir un diagnostic.
3. Si votre couverture prévoit la mise à disposition d'un appareil de prêt, celui-ci sera mis à votre disposition au moment de la remise de l'appareil endommagé.
4. Dès que le réparateur agréé aura effectué son diagnostic, Bâloise vous recontactera pour décider avec vous de la démarche à suivre en fonction des cas de figure qui peuvent se présenter.

Important à savoir

En cas de non-respect des procédures ci-dessus,

Conseils de prévention

- Nous vous recommandons de munir votre appareil d'une coque de protection. Vous protégerez efficacement votre appareil en cas de chute, et éviterez les dommages d'ordre esthétique qui ne sont pas pris en charge par votre contrat.
- N'essayez jamais de réparer vous-même votre appareil en cas de dysfonctionnement. Vous risquez de le rendre irréparable et par la suite vous vous exposez à une déchéance de couverture et de garantie de la part du constructeur. En cas de problème, confiez dans tous les cas l'appareil à TANGO qui fera établir un diagnostic par un réparateur agréé.
- Pour limiter les risques de vol ou de perte, ainsi que les conséquences de ces événements, nous vous recommandons :
 - dans la rue ou dans un lieu public, d'utiliser un kit piéton et d'éviter de mettre votre appareil dans la poche extérieure d'un vêtement ou d'un sac;
 - de verrouiller votre clavier;
 - d'activer le système de localisation si votre appareil dispose de cette fonctionnalité.

vous ne pourrez prétendre à aucune indemnisation. En particulier:

- les factures des réparations que vous auriez confiées à un autre réparateur que celui que nous avons agréé ne seront pas pris en charge.
- en cas de vol, de perte ou de sinistre total de votre appareil vous bénéficierez d'une remise uniquement utilisable pour l'achat d'un nouvel appareil auprès d'un point de vente TANGO.

Votre contrat d'assurance ne prend pas en charge les pannes mais uniquement les dommages d'origine accidentelle. Le cas échéant, vous devez présenter votre appareil à votre point de vente TANGO qui fera établir un devis de réparation et vous pourrez éventuellement bénéficier d'une prise en charge par le fabricant de l'appareil.

- Si votre appareil tombe dans un liquide:
 - ne l'allumez pas s'il est éteint et n'appuyez sur aucun bouton;
 - ne secouez pas, ne tapez pas sur l'appareil pour évacuer l'eau, ne soufflez pas dans les interstices et ne chauffez pas l'appareil;
 - si votre appareil possède un dos amovible, retirez-le, ainsi que, si possible la batterie et la carte SIM;
 - tapotez, sans frotter, les parties humides avec un papier absorbant pour enlever un maximum de liquide;
 - Introduisez les différentes parties dans un sachet plastique et déposez le dans un point de vente TANGO qui le transmettra à notre réparateur agréé qui établira un diagnostic. En remplissant préalablement votre sac de riz cru, vous accélérerez le processus de séchage.

Références utiles

N° d'identification de l'appareil (N° IMEI)

N° de souscription TANGO:

N° du contrat d'assurance Bâloise: