

Conditions Générales

# TANGO, INSURANCE BY BÂLOISE

CGLuFr\_TANGO\_1812



## Table des matières

1. DEFINITIONS	3	6. DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES	7
2. GARANTIES DES APPAREILS ASSURES	4	<b>Prime</b>	7
<b>Garanties assurables</b>	4	<b>Modification du tarif ou des conditions d'assurance</b>	7
<b>Etendue territoriale</b>	4	<b>Résiliation et cessation de la couverture</b>	7
3. EXCLUSIONS	4	<b>Résiliation par le curateur</b>	7
<b>Exclusions générales</b>	4	<b>Résiliation par le commissaire à la gestion contrôlée</b>	7
<b>Exclusions spécifiques aux garanties</b> <b>« Dommage accidentel » et « Oxydation accidentelle »</b>	5	<b>Pluralité de preneurs d'assurance</b>	7
4. MODALITES DE SOUSCRIPTION	5	<b>Notifications</b>	7
<b>Souscription</b>	5	<b>Contestations</b>	7
<b>Modification de la formule de souscription</b>	5	<b>Juridiction</b>	8
<b>Prise d'effet et durée de la couverture</b>	5	<b>Loi applicable</b>	8
5. INDEMNISATION	5	<b>Prescription</b>	8
<b>Sinistre au titre des garanties « Dommage accidentel »</b> <b>ou « Oxydation accidentelle »</b>	5		
<b>Sinistre au titre des garanties « vol avec violence », « vol sans</b> <b>violence », « vol par effraction » ou « perte accidentelle »</b>	6		
<b>Sinistre au titre de la garantie</b> <b>« Communications Frauduleuses »</b>	6		

## 1. DEFINITIONS

**Lorsque dans la suite du document, il est fait référence aux définitions ci-dessous, les termes seront indiqués en italique.**

**Accessoires :** Accessoires (batterie, chargeur de batterie, écouteurs, stylets, etc.) vendus avec l'*appareil assuré* et inclus dans le prix de l'appareil.

**Accident :** Événement soudain, imprévu, involontaire, extérieur à l'*appareil assuré*.

**Appareil assuré :** Appareil de téléphonie mobile (GSM) ou tablette tactile vendu neuf par TANGO à l'assuré, et pour lequel TANGO a introduit une couverture d'assurance auprès de la compagnie au plus tard dans les dix jours succédant à l'achat de l'appareil.

Sont uniquement assurables les appareils faisant l'objet d'un contrat d'abonnement auprès de TANGO.

**Appareil de prêt :** Appareil de téléphonie mobile (GSM) appartenant à TANGO, mis à disposition de l'assuré pendant la durée de réparation de l'*appareil assuré*.

**Appareil économiquement irréparable :** Un appareil est déclaré économiquement irréparable lorsque le coût des réparations dépasse la *valeur conventionnelle* de l'appareil.

**Année d'assurance :** C'est la période comprise entre deux échéances annuelles de l'assurance, démarrant à la date de première assurance de la couverture d'assurance d'un *appareil assuré*.

**Assuré/Client :** Le preneur, le propriétaire ou le détenteur de l'*appareil assuré*.

**Car jacking :** Vol ou tentative de vol du véhicule de l'assuré avec usage de violence ou de menaces vis-à-vis du client.

**Carte SIM :** carte remis par TANGO lors de la souscription du contrat d'abonnement.

**Communications Frauduleuses :** Communications effectuées frauduleusement par un tiers avec l'*appareil assuré* suite à un vol assuré ou une *perte accidentelle* assurée durant la période précédant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM auprès de TANGO et dans les 48 heures suivant le vol ou la *perte accidentelle* de l'*appareil assuré*.

**Domage accidentel :** Détérioration visible ou destruction, résultant d'un accident, nuisant au bon fonctionnement de l'*appareil assuré*.

**Franchise :** Part de l'indemnité qui n'est pas prise en charge par Bâloise.

**Home jacking :** Vol ou tentative de vol dans l'habitation de l'assuré avec usage de violence ou de menaces.

**Montant d'indemnité disponible :** Le montant d'indemnité disponible correspond, pour un *appareil assuré*, à la limite d'intervention par *année d'assurance* indiquée aux Conditions Particulières pour l'ensemble des sinistres survenant pendant une *année d'assurance*.

Après chaque sinistre, le montant d'indemnité disponible est réduit du montant de la charge sinistre correspondante. La charge ou la variation de charge correspondante sera imputée à l'année d'assurance courante, indépendamment de la date de survenance du sinistre.

Au 1<sup>o</sup> jour de chaque nouvelle *année d'assurance*, le montant d'indemnité disponible sera reconstitué à hauteur de la limite d'intervention par *année d'assurance*.

### Négligence :

Est considéré comme négligence :

- le fait de laisser l'*appareil assuré* à un endroit où il n'est pas à l'abri d'un risque prévisible de vol, de chute ou de détérioration,
- de laisser l'*appareil assuré* à l'extérieur sous l'influence des intempéries,
- de laisser l'*appareil assuré* sans surveillance directe et immédiate, visible de l'extérieur d'une habitation, d'un local ou de tout type de véhicule.

**Nous / la compagnie :** Bâloise Assurances Luxembourg S.A. - 23, rue du Puits Romain, Bourmicht, L-8070 Bertrange

**Oxydation accidentelle :** Détérioration ou corrosion par effet chimique ou immersion de l'appareil dans un liquide résultant d'un *accident*.

**Options :** *Accessoires* optionnels achetés par l'assuré en même temps que l'*appareil assuré*.

**Panne :** Dysfonctionnement de l'*appareil assuré* ayant pour origine un phénomène interne à l'appareil; d'origine électrique, électronique, électromécanique ou mécanique.

**Perte accidentelle :** Perte provoquée par un événement ne relevant ni de l'oubli ni de la négligence de l'assuré, mais d'un accident ou d'un cas de force majeure empêchant la récupération physique de l'*appareil assuré*.

### Perte totale :

L'*appareil assuré* est déclaré en *perte totale* suite à un sinistre garanti lorsque l'appareil :

- a fait l'objet d'un vol ou d'une *perte accidentelle*,
- ou a été reconnu techniquement irréparable par un *réparateur agréé*,
- ou est déclaré économiquement irréparable par un *réparateur agréé*.

**Preneur d'assurance :** La personne, physique ou morale, qui conclut le contrat avec la compagnie et à laquelle incombe le paiement de la prime, ou toute personne qui lui sera substituée par accord entre les parties, ou les ayants droit du *preneur d'assurance* en cas de décès de ce dernier.

**Réparateur agréé :** Réparateur seul habilité à effectuer les réparations prises en charge au titre de la présente assurance.

**Tiers :** Toute personne autre que l'assuré.

**Usure :** Détérioration progressive de toute nature de l'*appareil assuré*, ou de l'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, du fait de son utilisation et/ou de son ancienneté.

**Valeur à neuf :** Prix de vente au jour de la prise d'effet de l'assurance de l'*appareil assuré*, sans remise ni rabais de la part de TANGO ou du fabricant, y compris les *accessoires*. Cette valeur correspondra à la valeur TTC si l'*assuré* n'est pas en mesure de récupérer la TVA, et la valeur hors taxes de l'appareil dans le cas contraire.

**Valeur conventionnelle :** La *valeur conventionnelle* de votre matériel est déterminée par le produit de la valeur à neuf de l'appareil et du taux de dépréciation conventionnel; déterminé en fonction de l'ancienneté de votre appareil et de la table de dépréciation indiquée aux Conditions Particulières.

**Vol :** Soustraction frauduleuse de l'*appareil assuré* par un *tiers*, ayant fait l'objet d'un dépôt de plainte auprès des autorités locales compétentes dans les 24 heures de sa survenance ou du moment où l'*assuré* en a eu connaissance.

En fonction de la formule de souscription, sont assurables :

- les vols avec violence, c'est-à-dire toute menace, intimidation, ou violence physique du fait d'un *tiers* en vue de déposséder le client de l'appareil assuré, y compris en cas de *Car jacking* ou de *Home jacking*.
- les vols sans violence, c'est-à-dire :
  - le vol à la tire : vol de l'appareil garanti par subtilisation de la poche d'un vêtement ou d'un sac porté par le client au moment du vol,
  - le vol à la sauvette : vol de l'appareil garanti alors que celui-ci se trouve à portée de main du client, sous surveillance, dans un rayon maximum de un mètre de distance,
  - le vol par introduction clandestine : vol de l'*appareil assuré*, alors que celui-ci se trouve dans l'habitation occupée par l'*assuré*, par l'introduction d'un tiers agissant en la présence et à l'insu du client,
- les vols par effraction : vol suite au forçage ou à la destruction de tout dispositif de fermeture extérieur, protégeant un bien immobilier clos et couvert ou un véhicule à moteur, par un *tiers*.

**TANGO :** Opérateur de téléphonie mobile auprès duquel le client a souscrit un contrat d'abonnement téléphonique (Proximus Luxembourg S.A. – 18, rue du Puits Romain, Z.A. Bourmicht, L-8070 Bertrange).

## 2. GARANTIES DES APPAREILS ASSURÉS

Les garanties assurées et la portée de la couverture sont déterminées par le choix de la formule de souscription choisie par l'*assuré* au moment de la souscription de l'assurance. Elles sont indiquées aux Conditions Particulières de votre contrat.

### Garanties assurables

Les garanties suivantes sont assurées si mention en est faite aux Conditions Particulières:

- *Domage accidentel*
- *Vol avec violence*
- *Vol sans violence*
- *Vol par effraction*
- *Perte accidentelle*
- *Oxydation accidentelle*
- *Appareil de prêt*
- *Communications frauduleuses*

### Etendue territoriale

Les garanties des *appareils assurés* sont valables dans le monde entier.

## 3. EXCLUSIONS

Outre les exclusions ou limitations de garanties prévues par ailleurs, ne sont pas non plus pris en charge :

### Exclusions générales

- **tout dommage n'ayant pas une cause accidentelle.**
- **les dommages causés lorsque l'appareil assuré a fait l'objet d'une mesure de réquisition civile ou militaire, d'une confiscation par les Autorités.**
- **les dommages résultant des effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation, de contamination provenant de transmutation d'atomes ou de radioactivité, de la désintégration du noyau de l'atome.**
- **les dommages causés à l'occasion d'une guerre déclarée ou non, de troubles civils à moins que l'*assuré* ne prouve qu'il n'existe aucun rapport direct ou indirect entre le sinistre et l'un ou l'autre des événements**
- **les dommages résultant de la faute intentionnelle ou dolosive de l'*assuré*.**
- **les dommages résultant de la Négligence du *client*.**
- **les dommages résultant de l'oubli ou la perte autre que la *perte accidentelle*.**
- **toute indemnisation de l'*assuré* au titre d'un appareil de remplacement non acheté dans une boutique TANGO ou auprès de l'un de ses revendeurs.**
- **toute perte indirecte consécutive à un événement garanti, à l'exception des *Communications Frauduleuses*.**



- les dommages aux *options* de l'appareil.
- les dommages aux accessoires, à l'exception des dommages aux batteries concomitants à un dommage pris en charge au titre de l'*appareil assuré*.

#### Exclusions spécifiques aux garanties

##### « Dommage accidentel » et « Oxydation accidentelle »

- Les défaillances ou défaut des composants de l'appareil, imputables à des causes d'origine internes, ou liées à l'*usure*.
- Les dommages de nature esthétique ne nuisant pas au bon fonctionnement de l'appareil tels que, par exemple, les rayures, égratignures ou écaillures.
- Les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du fabricant de l'appareil.
- Les dommages relevant de la garantie du fabricant de l'appareil.
- Les dommages résultant d'une intervention ou tentative de réparation sur l'appareil non effectuée par un *réparateur agréé*.
- La prise en charge des réparations non effectuées par un *réparateur agréé*.
- La prise en charge des dommages d'un appareil dont le N° IMEI (ou de série) est illisible.

## 4. MODALITES DE SOUSCRIPTION

### Souscription

- La souscription de la couverture d'assurance n'est possible que pour les appareils de téléphonie mobile ou les tablettes tactiles achetés neufs auprès d'un point de vente agréé par TANGO et liés par un contrat d'abonnement souscrit par l'*assuré* auprès de TANGO.
- La souscription est uniquement possible auprès du point de vente TANGO auprès duquel l'appareil a été acheté.
- Elle doit s'effectuer au plus tard dans les 10 jours succédant à l'achat de l'appareil.
- L'*assuré* donne son accord à l'assureur de demander à TANGO un contrôle de cohérence entre le numéro IMEI, identifiant de l'*appareil assuré*, et la carte SIM de l'*appareil assuré*.

### Modification de la formule de souscription

- Un assuré peut modifier la formule de souscription de l'*appareil assuré* à chaque échéance annuelle anniversaire.

La demande de modification doit être introduite au moins 30 jours avant l'échéance annuelle.

- En cas de remplacement de l'*appareil assuré* à l'initiative du *client*, le contrat sera annulé et un nouveau contrat sera créé sur la formule de souscription choisie par le client pour son nouvel appareil.
- En cas de remplacement de l'*appareil assuré* à l'initiative du réparateur ou de TANGO, le contrat ne sera pas modifié, et la couverture et le montant d'indemnité disponible seront conservés.

### Prise d'effet et durée de la couverture

#### Date d'effet de la couverture

La couverture prend effet au moment où l'*assuré* est enregistré par TANGO comme *Assuré* sous réserve du paiement de la première prime.

#### Durée de la couverture

La couverture d'un appareil est conclue pour la durée indiquée aux conditions particulières.

Elle ne peut excéder une durée totale de 4 années.

## 5. INDEMNISATION

### Sinistre au titre des garanties « Dommage accidentel » ou « Oxydation accidentelle »

#### Procédure de déclaration et de prise en charge de l'appareil endommagé

Vous devez impérativement vous rendre dans un point de vente TANGO :

1. Vous y remettrez l'appareil endommagé, après avoir sauvegardé vos données.
2. Vous devrez déclarer la date et les circonstances du sinistre dans les 30 jours de sa survenance au plus tard.
3. TANGO se chargera de déposer l'appareil endommagé chez le *réparateur agréé*.
4. Si la garantie « *appareil de prêt* » est acquise, un *appareil de prêt* vous sera remis pour la durée de la réparation, à condition que le sinistre relève bien de la garantie « *Dommage accidentel* » ou « *Oxydation accidentelle* ».

#### Traitement du sinistre

Le réparateur agréé effectue un diagnostic de l'appareil endommagé

Plusieurs cas peuvent se présenter :

- i. L'appareil est réparable et le coût de réparation est inférieur au montant d'indemnité disponible et à la valeur conventionnelle de l'appareil

Dans ce cas, le réparateur agréé procède à la réparation de l'appareil

ii. L'appareil est réparable mais le coût de réparation est supérieur au montant d'indemnité disponible ou à la valeur conventionnelle de l'appareil

Dans ce cas, le montant maximum indemnisable correspondra à la valeur la moins élevée des deux valeurs suivantes :

- le *montant d'indemnité disponible*
- la *valeur conventionnelle de l'appareil assuré*

Nous prendrons contact avec vous pour savoir :

- si vous voulez faire procéder à la réparation et régler la différence entre le coût de la réparation et le montant maximum indemnisable,
- ou si vous renoncez à faire procéder à la réparation et acquérir un nouvel appareil. Dans ce cas, vous bénéficierez d'une remise pour l'achat d'un nouvel appareil auprès de *TANGO* égale au montant maximum indemnisable.

Si vous décidez de faire réparer votre appareil, il vous sera demandé, avant de pouvoir le récupérer, de régler la différence entre le coût de la réparation et le montant que nous prenons en charge au *réparateur agréé*.

iii. La garantie n'est pas acquise

**La garantie ne sera pas acquise s'il s'avère :**

- **que l'appareil a été manipulé par un tiers et est par ce fait devenu irréparable**
- **qu'il ne s'agit pas d'un *dommage accidentel*, mais d'une panne**

iv. L'appareil est techniquement irréparable

Dans ce cas, sous réserve que l'on ne se trouve pas dans un cas d'exclusion prévu au point iii ci-avant, vous bénéficierez d'une remise pour l'achat d'un nouvel appareil auprès de *TANGO* égale à la *valeur conventionnelle* de l'appareil dans la limite du *montant d'indemnité disponible*.

Dans le cas où l'appareil fait l'objet d'une réparation, nous prendrons directement en charge le montant de la réparation à notre charge auprès du *réparateur agréé*.

Lorsque l'appareil n'est pas réparé mais que vous bénéficiez d'une remise pour le remplacement de votre appareil auprès de Tango. Vous serez contacté par Tango pour connaître les modalités afin de bénéficier de cette remise.

Lorsque l'appareil n'est pas réparé :

- nous vous contacterons pour savoir si vous voulez récupérer votre appareil dans le cas iii ci-dessus.
- l'appareil devient notre propriété dans les autres cas.

Nous vous indiquerons les démarches à suivre pour récupérer votre appareil réparé ou non, ainsi que, le cas échéant, pour la restitution de l'*appareil de prêt*.

**Sinistre au titre des garanties « vol avec violence », « vol sans violence », « vol par effraction » ou « perte accidentelle »**

**Déclaration**

Sous peine de déchéance de la garantie, vous devez contacter obligatoirement et préalablement le service client de *TANGO*

pour former opposition sur votre carte SIM, puis déclarer le sinistre à *Bâloise*.

Il vous sera demandé :

- de produire, en cas de *vol*, l'original du dépôt de plainte obtenu auprès des autorités compétentes du pays de survenance du sinistre;
- de renseigner une déclaration de sinistre précisant la date, les causes et les circonstances du sinistre.

**Traitement du sinistre**

Le traitement du sinistre ne pourra débuter qu'à réception des documents indiqués au § « déclaration » ci-avant.

Si nous acceptons de prendre en charge le sinistre :

- vous bénéficierez d'une remise pour l'achat d'un nouvel appareil auprès de *TANGO* égale à la *valeur conventionnelle* de l'appareil dans la limite du *montant d'indemnité disponible*;
- Vous serez contacté par *TANGO* pour connaître les modalités afin de bénéficier de cette remise.

**Sinistre au titre de la garantie**

**« *Communications Frauduleuses* »**

**Conditions de prise en charge**

Les *Communications Frauduleuses* ne peuvent être prises en charge que suite à un sinistre *vol* ou *perte accidentelle* assuré et indemnisé.

Il est convenu que l'indemnisation du sinistre « *vol* » ou « *perte accidentelle* » a la primauté sur l'indemnisation du sinistre « *Communications Frauduleuses* ». Cette garantie ne pourra par suite être prise en charge qu'après la clôture de l'événement générateur, dans le but de recalculer le *montant d'indemnité disponible*.

**Indemnisation**

Le montant correspondant aux *communications frauduleuses* que vous avez subi pendant la durée d'intervention de la garantie nous sera communiqué par *TANGO*.

Nous vous indemniserons à hauteur de ce montant dans la limite de l'indemnité par sinistre indiquée aux Conditions Particulières et dans la limite du *montant d'indemnité disponible*.

Nous créditerons le montant de notre intervention sur votre compte bancaire.

**Mode d'indemnisation**

Si le mode d'indemnisation spécifié aux Conditions Particulières de votre contrat est « TVA comprise », les indemnités et remises comprendront la TVA. Dans le cas contraire, elles vous seront réglées hors taxes.

## 6. DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

### Prime

La prime mensuelle sera prélevée par *TANGO* avec la facture du contrat d'abonnement sur laquelle est adossée l'assurance du matériel assuré.

### Modification du tarif ou des conditions d'assurance

Si nous envisageons de modifier les conditions d'assurance et/ou notre tarif, nous devons vous notifier cette modification au moins trente jours avant la date d'effet de l'adaptation du tarif ou des conditions d'assurance et vous disposez d'un délai de soixante jours pour résilier le contrat. Vous avez alors le droit de résilier le contrat endéans 1 mois de la notification de l'adaptation.

### Résiliation et cessation de la couverture

Résiliation facultative

#### a. Par vous ou par nous

Le preneur a la possibilité de résilier sa couverture à chaque échéance annuelle, auprès d'un point de vente *TANGO* moyennant le respect d'un délai de préavis de trente jours. La résiliation sera prise en compte sur la facture *TANGO* de l'*assuré* succédant à la date de résiliation. Cependant, tout mois commencé est dû.

Ce même droit nous est également acquis moyennant l'envoi d'une lettre recommandée adressée au *preneur d'assurance* et le respect d'un délai de 60 jours.

#### b. Par vous

Si nous avons résilié :

- une ou plusieurs garanties couvertes par le contrat
- ou un autre de vos contrats après sinistre

Vous devez nous notifier la résiliation dans le mois suivant la notification de notre propre résiliation. Elle prend effet à l'expiration d'un délai de 1 mois à compter du lendemain de votre notification de la résiliation du présent contrat.

#### c. Par nous

- En cas de cessation du paiement des mensualités de la prime d'assurance dans les conditions de la loi sur le contrat d'assurance.
- En cas de manquement frauduleux de votre part aux obligations vous incombant.
- Nous devons vous notifier la résiliation dans le mois de la découverte de la fraude. Elle prend effet dès sa notification.
- Si vous êtes déclaré en faillite.
- Nous devons notifier la résiliation dans le mois suivant l'expiration d'un délai de 3 mois après la déclaration de la faillite. Elle prend effet à l'expiration d'un délai de 1 mois à compter du lendemain de notre notification.
- après chaque sinistre .

- En cas de résiliation de l'abonnement *TANGO* de l'*assuré* : dans ce cas la résiliation prendra effet à la date de résiliation de l'abonnement;
- En cas de perte totale de l'appareil assuré : dans ce cas la résiliation prendra effet dès que nous avons pris connaissance de cet état de fait.
- d. Faculté de rétraction

Le *preneur d'assurance* ou la Compagnie disposent chacun d'un délai de 30 jours après la conclusion de l'assurance pour dénoncer anticipativement le contrat.

### Résiliation par le curateur

Si vous vous trouvez en situation de déconfiture, de faillite ou de concordat préventif de faillite, le curateur peut résilier votre contrat dans les 3 mois qui suivent l'événement qui donne naissance au droit de résiliation. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 1 mois à compter du lendemain de sa notification.

### Résiliation par le commissaire à la gestion contrôlée

Si une décision judiciaire prononce votre mise sous gestion contrôlée, le commissaire à la gestion contrôlée peut résilier votre contrat dans les 3 mois qui suivent la décision. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de 1 mois à compter du lendemain de sa notification.

### Pluralité de preneurs d'assurance

S'il y a plusieurs preneurs d'assurance, ils sont tenus solidairement et indivisiblement des obligations découlant du contrat.

Toute communication que nous adressons à l'un d'entre eux est valable à l'égard de tous.

### Notifications

Toutes les notifications que nous vous adressons le sont valablement à votre dernier domicile connu indiqué aux conditions particulières.

Les notifications que vous nous adressez doivent être faites à notre siège social.

### Contestations

En cas de contestation au sujet du contrat d'assurance, le *preneur d'assurance* peut adresser une réclamation écrite:

- soit à notre Direction,
- soit au Médiateur en assurances (Association des Compagnies d'Assurances – 12, rue Erasme - BP 448 - L-2014 Luxembourg ou Union Luxembourgeoise des Consommateurs - 55, rue des Bruyères - L-1274 Howald)
- soit au Commissariat aux Assurances (7, Boulevard Joseph II - L-1840 Luxembourg),

sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

### **Jurisdiction**

Toute contestation relative au présent contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg, sans préjudice de l'application des traités ou accords internationaux.

### **Loi applicable**

Le contrat est régi par la loi luxembourgeoise.

### **Prescription**

Les délais de prescription sont ceux prévus par la législation en vigueur.



**Bâloise Assurances Luxembourg S.A.**

**Siège social :**

**23, rue du Puits Romain  
L-8070 Bertrange**

**R.C.S. Luxembourg B 68 065  
Société Anonyme de droit luxembourgeois**

**Tel. : +352 290 190 - 777  
info@baloise.lu**

[www.baloise.lu](http://www.baloise.lu)