

ADDENDUM À VOTRE NOTICE D'INFORMATION QUIÉTIS

Septembre 2016

À compter du **1^{er} Janvier 2017**, votre contrat Quiétis s'enrichit d'une nouvelle garantie : l'assurance Prolongation de la garantie constructeur. Quiétis est un contrat d'assurance collective de dommages régi par le *Code des assurances*.

Il est conclu entre : Vous, adhérent, et Société Générale, Société anonyme au capital de 1 009 380 011,25 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 552 120 222 - Siège social : 29 boulevard Haussmann 75009 Paris, agissant en sa qualité d'intermédiaire en assurance inscrit à l'ORIAS sous le numéro 07 022 493. L'immatriculation à l'ORIAS peut être vérifiée sur le site www.orias.fr

La Prolongation de la garantie constructeur est assurée par Sogessur, Société anonyme au capital de 33 825 000 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro d'identification 379 846 637 - Siège Social : Tour D2 – 17 bis place des Reflets - 92919 Paris La Défense Cedex.

L'ensemble des dispositions de la notice d'information Quiétis et notamment les exclusions communes et la vie du contrat sont pleinement applicables à la présente garantie.

La description de cette garantie et ses modalités de mise en œuvre sont décrites ci-dessous.

ASSURANCE PROLONGATION DE LA GARANTIE CONSTRUCTEUR

Applicable à compter du **1^{er} janvier 2017**

1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À CETTE GARANTIE

APPAREIL DE REMPLACEMENT

Appareil neuf de modèle identique à celui qui est garanti ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent iso-fonctionnel, c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design). La valeur de l'appareil de remplacement ne pourra dépasser le prix TTC effectivement réglé, hors taxe écologique de l'appareil garanti.

APPAREIL GARANTI

Tout appareil électroménager, matériel électronique de son et/ou d'image et matériel informatique bénéficiant d'une garantie constructeur ou à défaut d'une garantie distributeur (telles que définies ci-après), qui a été acheté par l'assuré, neuf, au moyen d'une carte de paiement Société Générale ou d'un chèque rattaché à un compte Société Générale dont il est titulaire ou co-titulaire et dont le prix de vente est supérieur à **75 euros TTC**.

APPAREIL IRRÉPARABLE

Appareil techniquement irréparable selon le diagnostic de notre réseau de réparateurs et/ou dont le coût de réparation TTC est égal ou supérieur à la valeur de remplacement à neuf à la date du sinistre de l'appareil garanti.

ASSURÉ

Personne définie comme tel dans la notice d'information Quiétis.

FRAIS DE RÉPARATION

Ils comprennent le coût des pièces, de la main d'œuvre et des frais de déplacement.

GARANTIE CONSTRUCTEUR

Garantie commerciale proposée par le constructeur.

GARANTIE DISTRIBUTEUR

Garantie commerciale écrite, non optionnelle, gratuite et fournie au moment de l'achat de l'appareil par le distributeur, en plus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien.

PAIEMENT PAR CARTE

Tout paiement effectué par saisie du code confidentiel ou par signature d'une facturette par le titulaire du compte, ou tout paiement effectué sur instruction du titulaire en communiquant son numéro de carte, qui doit alors être dûment enregistré par écrit ou informatique et daté par le prestataire.

PANNE

Dysfonctionnement électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou de plusieurs composants ayant pour origine une cause interne à l'appareil garanti et nuisant à son bon fonctionnement.

2. PRISE D'EFFET ET DURÉE DE LA GARANTIE

Cette garantie s'applique à l'ensemble des appareils garantis à compter :

- du **1^{er} janvier 2017**, si votre adhésion au contrat Quiétis est antérieure à cette même date ;
- de la date d'effet indiquée dans vos *Conditions Particulières Quiétis* si votre adhésion est postérieure au **1^{er} janvier 2017**.

La garantie est liée à la durée de validité du contrat Quiétis. Elle s'applique pour les pannes des appareils garantis de **moins de 5 ans** survenues postérieurement à la date d'effet de la garantie.

La garantie est automatiquement résiliée à la même date que le contrat Quiétis, lorsqu'une renonciation ou une résiliation du contrat survient conformément aux dispositions de la notice d'information.

3. OBJET DE LA GARANTIE

L'assurance Prolongation de la garantie constructeur a pour objet de prolonger, hors exclusions stipulées ci-après, la garantie constructeur ou à défaut la garantie distributeur telles que définies ci-dessus pour les appareils garantis achetés neufs par l'assuré au moyen d'une carte de paiement Société Générale

ou d'un chèque rattaché à un compte Société Générale dont il est titulaire ou co-titulaire, en cas de panne de l'un de ses appareils.

L'assurance Prolongation de la garantie constructeur a une durée de **24 mois** à compter de la date d'expiration de la garantie constructeur ou, à défaut, de la garantie distributeur.

La garantie prévoit :

- la mise en œuvre de la réparation et la prise en charge des frais de réparation si l'appareil garanti est réparable ;
- la fourniture d'un appareil de remplacement si l'appareil est irréparable. S'il nous est impossible de remplacer le bien endommagé par un appareil équivalent iso-fonctionnel, nous vous versons une indemnité correspondant au prix TTC, hors taxe écologique, effectivement réglé et figurant sur la facture d'achat du bien garanti.

4. MONTANT MAXIMUM DE LA GARANTIE

La garantie est acquise dans la limite de **5 000 euros TTC** par sinistre et par an.

5. EXCLUSIONS

Sont exclus de la présente garantie, outre les exclusions communes à toutes les garanties prévues par la garantie Sécurité financière :

- les pannes survenues avant le 1^{er} janvier 2017 ;
- les appareils ayant une ancienneté de plus de 5 ans à compter de la date figurant sur la facture d'achat de l'appareil neuf ;
- les véhicules terrestres à moteur et les engins flottants ou aériens ;
- les téléphones portables ;
- les appareils dont le numéro (et/ou les références) a été enlevé, modifié ou est illisible et ceux pour lesquels la facture ne peut être présentée ou est raturée ou illisible ;
- les dommages subis par les pièces consommables du fait de leur usage, et par leurs accessoires, consommables et pièces d'usure tels que les ampoules d'éclairage, saphirs, diamants, cellules de tête ;
- les dommages, pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine externe ;
- les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil garanti ;
- les frais de remise en service, ainsi que les défauts de fonctionnement constatés lors de celle-ci ;
- les frais de réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil ;
- les dysfonctionnements résultant du non-respect des instructions du constructeur ;
- les pannes affectant des pièces non conformes à celles préconisées par le constructeur ;
- les appareils utilisés à des fins professionnelles, commerciales ou collectives ;
- le contenu des appareils (denrées, vêtements...)
- le calage des matériels encastrés ;
- les dommages résultant d'une erreur de manipulation ;

- les frais de réparation ainsi que les dommages subis par l'appareil assuré, après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un service après-vente agréé par le constructeur ;
- les frais supplémentaires entraînés par les modifications ou améliorations entreprises à l'occasion de la réparation ou du remplacement d'une pièce garantie. Par modification, on entend, par exemple, l'implantation d'un nouveau matériel ou périphérique dans l'unité centrale par l'assuré ;
- les frais de devis suivis ou non de réparation ;
- les dommages imputables au réparateur ;
- les dommages exclus dans les notices remises par le constructeur ou le distributeur ;
- les dommages indirects tels que la perte de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance ;
- l'inconfort de vision lié à la panne de pixels ;
- les dommages dus au vieillissement des composants électriques ;
- les dommages aux logiciels, les frais de reconstitution des informations et des données stockées dans la mémoire de l'unité centrale ;
- les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à l'incrustation de rouille, à l'encrassement ou à la détérioration graduelle de l'appareil ;
- les conséquences d'un dysfonctionnement immatériel y compris en cas de sabotage immatériel ;
- les dommages aux logiciels autres que les systèmes d'exploitation ;
- les pannes afférentes aux accessoires tels que les tuyaux extérieurs de vidange, les câbles d'alimentation, les antennes, les casques d'écoute ;
- les pièces et les dommages d'ordre esthétique ;
- les contrefaçons et fausses pièces détachées.

6. EN CAS DE SINISTRE

Sauf cas fortuit et de force majeure, vous devez déclarer tout sinistre dans les cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez pris connaissance.

Uniquement lorsque vous êtes en possession de l'ensemble des justificatifs, vous devez contacter le Service Quiétis par téléphone au 01 61 37 41 37 et choisir la rubrique « Prolongation de la garantie constructeur ».

Après l'ouverture de votre dossier et sous réserve de l'éligibilité de votre demande, vous serez mis en relation avec l'un de nos techniciens spécialisés qui procèdera au diagnostic à distance de l'appareil et à la vérification des justificatifs.

- En cas de panne avérée, et selon le type d'appareil concerné, un rendez-vous pourra vous être proposé pour résolution de la panne à domicile. Si l'appareil est irréparable, un nouvel appareil à iso fonctionnalités vous sera alors proposé.
- Si la panne concerne un appareil de poids modeste (inférieur à 30 kg), vous devrez envoyer l'appareil auprès de notre réparateur agréé. Cet envoi s'effectuera sans frais de votre part.

Si l'appareil est irréparable, un nouvel appareil à iso fonctionnalités vous sera alors proposé. **En cas d'envoi de l'appareil chez à notre réparateur et si celui-ci est déclaré irréparable, aucun renvoi ne sera effectué. Nous vous invitons par conséquent à effectuer toutes les sauvegardes nécessaires avant l'envoi.**

Si vous ne pouvez effectuer une déclaration par téléphone, vous avez la possibilité de l'adresser :

- soit par e-mail : sgpgc@grassavoie.com
- soit par courrier :

**GRAS SAVOYE QUIETIS PGC
TSA 24286 - 77283 AVON CEDEX**

Dans tous les cas :

- **vous devez vous abstenir de procéder vous-même à toute réparation sous peine de déchéance de garantie.**
- **notre réseau de réparateurs ne pourra intervenir qu'en France métropolitaine.**

7. JUSTIFICATIFS

Vous devez fournir aux adresses mentionnées au paragraphe précédent, les pièces justificatives suivantes :

- l'original de la facture d'achat de l'appareil garanti ainsi que les références de l'appareil garanti (marque, genre, modèle, numéro de série) ;
- toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous avez acquis le bien garanti au moyen d'une carte de paiement Société Générale ou d'un chèque rattaché à un compte Société Générale (ex : relevé de compte).

Sogessur, pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation des dommages résultant de la panne, pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.

Si l'appareil n'est pas réparable et que vous avez obtenu son remplacement ou une indemnisation financière, celui-ci devient la propriété de l'Assureur qui mandate Gras Savoye pour en effectuer la valorisation.

8. TERRITORIALITÉ

La garantie s'applique pour les sinistres survenus en France métropolitaine.

9. RÉCLAMATION LIÉE À LA GESTION DE L'ASSURANCE PROLONGATION DE LA GARANTIE CONSTRUCTEUR

Si votre réclamation porte sur la gestion de la garantie précitée, vous pouvez vous adresser au service Réclamation Clients de Sogessur en écrivant à l'adresse suivante :

**SOGESSUR RÉCLAMATION CLIENTS
TSA 91102
92894 NANTERRE CEDEX 9**

Nous nous engageons à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours (sauf si nous avons déjà apporté une réponse au cours de ce délai), et à traiter votre réclamation dans un délai maximal de 60 jours à compter de la réception de votre courrier.

10. MÉDIATEUR

Après épuisement des procédures internes de réclamations propres à Sogessur, vous pouvez saisir, par voie postale ou via le formulaire en ligne, le Médiateur de l'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes :

**LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09**

Le Médiateur est une personnalité extérieure à Sogessur qui exerce sa mission en toute indépendance. Ce recours est gratuit. Pour rendre ses conclusions, le Médiateur de l'Assurance a libre accès au dossier. Après réception du dossier complet, il rend un avis motivé dans les quatre-vingt dix jours au vu des pièces qui lui ont été communiquées. Son avis ne lie pas les parties, qui conservent le droit de saisir les tribunaux. La procédure de recours au Médiateur, le formulaire en ligne et la Charte de la Médiation de l'Assurance sont consultables sur le site Internet www.mediation-assurance.org



**SOCIÉTÉ
GÉNÉRALE**

Banque & Assurances

Société Générale, BDDF/DCM/MCO - Tour Granite - 75886 Paris Cedex 18
SA au capital de 1 009 380 011,25 EUR - 552 120 222 RCS Paris - Siège social :
29, Bd Haussmann - 75009 Paris - Réf Q092016- 09/2016.