

GARANTIE APPAREIL ELECTRONIQUE

Document d'information Smartlab'Z Protect

Produit : Garantie Mobile & Informatique



Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit et ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques.

Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

De quel type de garantie s'agit-il ?

Ce contrat d'assurance est destiné à garantir votre appareil électronique acheté chez Smartlab'Z (web ou magasin) ainsi que ses accessoires (achetés le même jour) contre les conséquences des dommages matériels. Pour les appareils achetés hors Smartlab'Z



Que couvre-t-elle ?

- La casse accidentelle.
- L'oxydation (contact avec l'eau ou autres liquides).
- La panne après la garantie constructrice.

Formule mensuels en fonction de la valeur de l'appareil

Valeur d'achat	Sans franchise	Avec franchise
0 - 250 €	8,99 €/mois	4,99 €/mois
251 - 400 €	10,99 €/mois	6,99 €/mois
401 - 800 €	14,99 €/mois	9,99 €/mois
801 - 1 200 €	17,99 €/mois	12,99 €/mois
1 201 - 2 000 €	21,99 €/mois	14,99 €/mois

Produits Couverts

L'assurance est applicable aux **smartphones, tablettes et ordinateurs** achetés chez Smartlab'Z ou ailleurs.

Pour les appareils achetés **hors** Smartlab'Z, une franchise de **25% de la valeur estimée** sera appliquée en cas de sinistre

Cette franchise est appliquée pour couvrir les coûts supplémentaires d'expertise et d'approvisionnement des pièces.

Plafonds d'indemnisation et garanties

Valeur d'achat	Franchise casse	Franchise oxydation	Plafond
0 - 250 €	29 €	49 €	250 €
251 - 400 €	39 €	59 €	400 €
401 - 800 €	49 €	79 €	800 €
801 - 1 200 €	59 €	99 €	1 200 €
1 201 - 2 000 €	79 €	129 €	2 000 €



Qu'est ce qui n'est pas garantie ?

- La négligence ou le défaut d'entretien
- L'usure normale et la détérioration esthétique.



Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

PRINCIPALES EXCLUSIONS :

- La faute intentionnelle ou dolosive de l'adhérent ou du bénéficiaire.
- Les pannes résultant de la modification des caractéristiques de l'appareil.
- Les pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine internes, ou liés à l'usure ou à l'encrassement des composants.
- Les dommages d'ordre esthétique, tels que les rayures, écaillures, ne nuisant pas au bon fonctionnement de l'appareil.
- Les réparations effectuées par un réparateur non Smartlab'Z.

PRINCIPALES RESTRICTIONS :

- Prise en charge limitée à un deux sinistre par garantie et par année de garantie.
- S'il s'est écoulé plus de 7 jours entre la date d'achat et la date d'adhésion, un délai de carence de 15 jours est appliqué à compter de la date d'adhésion.



Où suis-je couvert(e) ?

Cette assurance est valable en **France** et dans les pays limitrophes : **Belgique, Luxembourg, Suisse, Italie, Espagne.**



Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat de garantie ou de non garantie, vous devez :

À l'adhésion du contrat :

- Répondre exactement aux questions posées et fournir tous les justificatifs demandés.
- Régler la cotisation indiquée sur le bulletin d'adhésion.

En cours de contrat :

- Déclarer dans les 30 jours suivant son achat tout changement de l'appareil électronique nomade garanti (fournir la facture d'achat comportant la marque, le modèle et le numéro IMEI).

En cas de sinistre :

- Déclarer le sinistre le plus rapidement possible et au plus tard dans les délais précisés aux Dispositions Générales.



Quand et comment effectuer les paiements ?

Le règlement est effectué mensuellement, par prélèvement automatique.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Les garanties du contrat prennent effet aux dates et heures indiquées aux Dispositions Particulières.

Le contrat est conclu pour une durée d'un an et se renouvelle automatiquement d'année en année à sa date d'échéance.

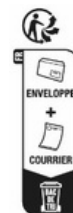
La couverture prend fin au jour de la résiliation de l'adhésion par l'une des parties dans les cas et conditions prévus au contrat.



Comment puis-je résilier le contrat ?

Vous pouvez résilier votre contrat par courrier ou par mail dans les cas et conditions prévus aux Dispositions Générales :

- À chaque échéance annuelle de l'adhésion, au plus tard 2 mois avant la date anniversaire du contrat.
- À tout moment, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première adhésion au contrat.
- À tout moment, en cas de perte totale de l'appareil non couverte par la garantie perte accidentelle.



SMARTLAB'Z

SAS au capital de 69 000 € - SIRET 941 667 552 00017 Siège social : 26 SAINT-MARCELLIN, 35600 BAINS-SUR-OUST France



Fiche d'Information et de Conseil

IMPORTANT

Vérifiez avec attention les réponses que vous nous avez fournies.
Toute réponse fausse ou inexacte peut entraîner une réduction des garanties ou la nullité du contrat.

PRÉSENTATION

Le contrat SmartLab'Z Protect est proposé par SmartLab'Z, SAS au capital de 69 000 €, immatriculée sous le SIRET 941 667 552 00017, dont le siège social est situé 26 Saint-Marcellin, 35600 Bains-sur-Oust.
La gestion du contrat est assurée par SmartLab'Z, qui agit en tant qu'intermédiaire.
La rémunération de SmartLab'Z est incluse dans les montants des formules de garantie proposées.

Réclamations et Médiation

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter notre service client :

📍 Adresse : 26 Saint-Marcellin, 35600 Bains-sur-Oust

☎ Téléphone : 02 55 47 11 66

✉ Email : contact@smartlabz.fr

Si un désaccord persiste, vous pouvez saisir un service de médiation dont les coordonnées sont disponibles sur demande.

CONNAISSANCE DU CLIENT ET DU BIEN ASSURABLE

Les informations vous concernant et celles relatives à votre appareil électronique sont reprises sur votre Bulletin d'Adhésion / Feuillet Adhérent.

BESOIN ET EXIGENCES

Vous souhaitez assurer votre appareil électronique contre les risques de casse accidentelle et oxydation.

PRÉSENTATION DE LA SOLUTION

Le contrat SmartLab'Z Protect propose plusieurs formules de garantie adaptées à la valeur du produit à prendre en charge.

MODALITÉS D'INDEMNISATION

La garantie SmartLab'Z Protect ne prévoit aucun remboursement en euros.

En cas de sinistre couvert par la garantie, SmartLab'Z procédera à la réparation de votre appareil.

Si la réparation est impossible ou économiquement non viable, votre appareil sera remplacé par un modèle équivalent en termes de caractéristiques et de valeur.

Utilisation des pièces détachées

SmartLab'Z se réserve le droit d'utiliser des pièces d'origine ou des pièces compatibles de qualité équivalente, présentant des caractéristiques techniques et esthétiques aussi proches que possible de celles du composant d'origine.

L'objectif est de garantir une réparation durable et fonctionnelle, conforme aux standards du marché et respectant les exigences de compatibilité avec l'appareil concerné.

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE PRODUIT D'ASSURANCE

Le document d'information sur le contrat SmartLab'Z Protect vous est communiqué avec le Bulletin d'Adhésion. Il est disponible en version papier sur demande.
La description détaillée de chaque formule de garantie figure dans les Dispositions Générales, que nous vous invitons à lire attentivement avant toute souscription.

MOTIVATION DE LA SOLUTION

Au regard de votre besoin et de votre type d'appareil, les conditions proposées dans le contrat SmartLab'Z Protect constituent une solution pertinente.
Le contrat SmartLab'Z Protect inclut une possibilité de résiliation conforme aux conditions générales du contrat.

Valeur d'achat	Sans franchise	Avec franchise	Franchise casse	Franchise oxydation	Plafond d'indemnisation
0 - 250 €	8,99 €/mois	4,99 €/mois	29 €	49 €	250 €
251 - 400 €	10,99 €/mois	6,99 €/mois	39 €	59 €	400 €
401 - 800 €	14,99 €/mois	9,99 €/mois	49 €	79 €	800 €
801 - 1 200 €	17,99 €/mois	12,99 €/mois	59 €	99 €	1 200 €
1 201 - 2 000 €	21,99 €/mois	14,99 €/mois	79 €	129 €	2 000 €

Je reconnais avoir pris connaissance du document d'information sur la garantie ainsi que de la présente Fiche Information et Conseil.

Fait en 2 exemplaires le

Signature de l'Adhérent
(ou du Bénéficiaire si l'Adhérent est une personne morale)



SMARTLAB'Z

SAS au capital de 69 000 € - SIRET 941 667 552 00017 Siège social : 26 SAINT-MARCELLIN, 35600 BAINS-SUR-OUST France

BULLETIN D'ADHESION valant Dispositions Particulières

ADHERENT(E) MAJEUR(E) (redevable du montant de l'assurance)

☐ M. ☐ Mme

Nom ou raison sociale :

Prénom (s) :

N° Siren :

Adresse :

Code postal :

Ville :

E-mail : @

Acceptez-vous de recevoir des e-mails pour la gestion de votre contrat ?

☐ oui ☐ non

BENEFICIAIRE DE L'ASSURANCE (utilisateur de l'appareil électronique garanti)

☐ M. ☐ Mme

Nom :

Prénom (s) :

Adresse :

Code postal :

Ville :

VOTRE APPAREIL ELECTRONIQUE (informations obligatoires*)

Marque* :

Modèle* :

N°SERIE / IMEI* :

Date de l'achat de l'appareil :

POUR LA GESTION DE VOTRE CONTRAT : **02 55 47 11 66**
(du lundi au samedi de 9h30 à 12h00 - 14h00 à 18h30)POUR DECLARER UN SINISTRE : **contact@smartlabz.fr**

Nom du magasin :

Code magasin :

Nom du vendeur :

Conformément au RGPD et à la Loi Informatique et Libertés modifiée, les données personnelles recueillies dans le cadre du présent formulaire sont nécessaires à la prise en compte de votre souscription, ainsi qu'à la gestion et à l'exécution de votre garantie. Les informations sont destinées à SmartLab'Z et à ses partenaires techniques, notamment pour assurer le suivi de votre garantie et le traitement des demandes associées. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de suppression, d'opposition, de limitation et de portabilité de vos données personnelles. Vous pouvez également définir des directives relatives au sort de vos données en cas de décès. Ces droits peuvent être exercés en nous contactant :

Adresse : 26 Saint-Marcellin, 35600 Bains-sur-Oust

Téléphone : 02 55 47 11 66

Email : contact@smartlabz.fr

DROIT DE RÉTRACTATION

Vous êtes invité à vérifier que vous ne bénéficiez pas déjà d'une garantie couvrant les mêmes risques pour votre appareil. Dans tous les cas, vous disposez d'un droit de rétractation vous permettant d'annuler votre souscription dans un délai de 30 jours à compter de la date de souscription ou du premier paiement. Si vous souhaitez exercer ce droit, vous devez envoyer une demande écrite par courrier ou par email à SmartLab'Z, accompagnée de votre preuve d'adhésion. En cas de rétractation dans ce délai, vous serez remboursé intégralement des sommes versées. Si vous souhaitez annuler votre garantie après ce délai, veuillez vous référer aux conditions générales de votre contrat pour connaître les modalités de résiliation.

ACCEPTATION DE L'ADHÉRENT

Je choisis de souscrire à la garantie SmartLab'Z Protect moyennant une cotisation mensuelle de _____ €,

J'ai reçu, pris connaissance préalablement et à la souscription, accepté et conservé une copie du présent Bulletin d'Adhésion ainsi que des conditions générales de la garantie.

DATE D'EFFET ET DURÉE DE L'ADHÉSION

L'adhésion prend effet à compter de la date de souscription, à condition qu'il ne se soit pas écoulé plus de 7 jours entre la date d'achat et la date de souscription ; sous réserve de la réception du contrat original par SmartLab'Z - 26 Saint-Marcellin, 35600 Bains-sur-Oust, ainsi que du respect des conditions d'adhésion stipulées dans les conditions générales.

Si plus de 7 jours se sont écoulés entre la date d'achat et la date de souscription, un délai de carence de 15 jours s'applique à compter de la date de souscription.

La garantie est valable un an et se renouvelle automatiquement à chaque échéance annuelle par tacite reconduction.

Je note que le présent Bulletin d'Adhésion vaut certificat de garantie.

Fait en 2 exemplaires à

Le

Signature de l'Adhérent

MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA

A nous retourner, en y joignant obligatoirement un relevé d'identité bancaire (R.I.B.), postal (R.I.P.) ou de caisse d'épargne (R.I.C.E.).

Mandat de prélèvement

SEPA

Single Euro Payments Area

Espace unique de paiement en euros

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez le créancier à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions du créancier. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé, sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé. Vos droits concernant le mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

NOM, PRENOMS ET ADRESSE DU TITULAIRE DU COMPTE A DEBITER

Nom

Prénoms

Adresse

CP

Ville

NOM ET ADRESSE DU CREANCIER

Smartlab'Z
26 Saint-Marcellin
35600 Bains-sur-Oust

DESIGNATION DU COMPTE A DEBITER

IBAN

BIC

Signature

à

Le

Paiement : récurrent

Référence unique du mandat :

Fiche d'Information et de Conseil

IMPORTANT

Vérifiez avec attention les informations que vous nous avez fournies.

Toute réponse fausse ou inexacte, qu'elle ait été faite par le souscripteur pour son propre compte ou en reproduisant la réponse de tiers, peut entraîner la réduction des garanties ou la nullité du contrat.

PRÉSENTATION

La garantie SmartLab'Z Protect est proposée par SmartLab'Z, SAS au capital de 69 000 €, immatriculée sous le SIRET 941 667 552 00017, dont le siège social est situé 26 Saint-Marcellin, 35600 Bains-sur-Oust.

La gestion des garanties est assurée par SmartLab'Z, qui agit en tant qu'intermédiaire auprès de ses partenaires.

La rémunération de SmartLab'Z est incluse dans les montants des formules de garantie proposées.

MODALITÉS D'INDEMNISATION

La garantie SmartLab'Z Protect ne prévoit aucun remboursement en euros.

En cas de sinistre couvert par la garantie, SmartLab'Z procédera à la réparation de votre appareil.

Si la réparation est impossible ou économiquement non viable, votre appareil sera remplacé par un modèle équivalent en termes de caractéristiques et de valeur.

Utilisation des pièces détachées

SmartLab'Z se réserve le droit d'utiliser des pièces d'origine ou des pièces compatibles de qualité équivalente, présentant des caractéristiques techniques et esthétiques aussi proches que possible de celles du composant d'origine.

L'objectif est de garantir une réparation durable et fonctionnelle, conforme aux standards du marché et respectant les exigences de compatibilité avec l'appareil concerné.

Réclamations et Médiation

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter notre service client :

📍 Adresse : 26 Saint-Marcellin, 35600 Bains-sur-Oust

☎ Téléphone : 02 55 47 11 66

✉ Email : contact@smartlabz.fr

Si un désaccord persiste, vous pouvez saisir un service de médiation dont les coordonnées sont disponibles sur demande.

CONNAISSANCE DU CLIENT ET DU BIEN COUVERT

Les informations vous concernant et celles relatives à votre appareil électronique sont reprises sur votre Bulletin d'Adhésion / Feuillet Adhérent.

BESOIN ET EXIGENCES

Vous souhaitez protéger votre appareil électronique contre les risques de casse accidentelle, vol avec identification du tiers et oxydation.

PRÉSENTATION DE LA SOLUTION

Le contrat SmartLab'Z Protect propose des garanties adaptées aux besoins des particuliers et des professionnels. Vous trouverez ci-dessous les garanties incluses dans chaque formule ainsi que le montant de la cotisation mensuelle correspondante.

Valeur d'achat	Sans franchise	Avec franchise	Franchise casse	Franchise oxydation	Plafond d'indemnisation
0 - 250 €	8,99 €/mois	4,99 €/mois	29 €	49 €	250 €
251 - 400 €	10,99 €/mois	6,99 €/mois	39 €	59 €	400 €
401 - 800 €	14,99 €/mois	9,99 €/mois	49 €	79 €	800 €
801 - 1 200 €	17,99 €/mois	12,99 €/mois	59 €	99 €	1 200 €
1 201 - 2 000 €	21,99 €/mois	14,99 €/mois	79 €	129 €	2 000 €

Le document d'information sur la garantie SmartLab'Z Protect vous est communiqué ci-après avec le Bulletin d'Adhésion. Ce document peut vous être adressé en couleur, par voie postale, sur simple demande de votre part.

La description détaillée de chaque formule de garantie figure dans les Conditions Générales, qui servent de notice d'information. Nous vous invitons à les lire attentivement avant de prendre votre décision de souscription.

MOTIVATION DE LA SOLUTION

Au regard de votre besoin et du type d'appareil concerné, les conditions proposées par la garantie SmartLab'Z Protect constituent une solution fiable et adaptée pour couvrir les risques identifiés.

DROIT DE RÉTRACTATION

La garantie SmartLab'Z Protect vous offre un droit de rétractation, dont les modalités sont expliquées sur votre Bulletin d'Adhésion, sous la rubrique « Document d'information pour l'exercice du droit de rétractation ».

Je reconnais avoir pris connaissance du document d'information sur la garantie SmartLab'Z Protect ainsi que de la présente Fiche d'Information et Conseil.

Fait en 2 exemplaires le

Signature de l'Adhérent
(ou du Bénéficiaire si l'Adhérent est une personne morale)

GARANTIE SMARTLAB'Z PROTECT**Présentation**

La garantie SmartLab'Z Protect est proposée exclusivement dans les points de vente et web SmartLab'Z, SAS au capital de 69 000 €, enregistrée sous le SIRET 941 667 552 00017, dont le siège social est situé 26 Saint-Marcellin, 35600 Bains-sur-Oust.

La gestion et l'exécution des garanties sont assurées directement par SmartLab'Z, qui agit en tant qu'intermédiaire auprès de ses partenaires techniques et fournisseurs.

Pour toute réclamation, vous pouvez nous contacter :

📍 Adresse : 26 Saint-Marcellin, 35600 Bains-sur-Oust

☎ Téléphone : 02 55 47 11 66

✉ Email : contact@smartlabz.fr

DÉFINITIONS**Accessoire de remplacement**

Un accessoire de marque et de modèle identique ou, si celui-ci n'est plus commercialisé ou disponible, un accessoire équivalent présentant les mêmes caractéristiques techniques et fonctionnelles.

La valeur de l'accessoire de remplacement ne pourra excéder la valeur d'achat initiale de l'accessoire garanti à la date du sinistre.

Accessoire garanti

Tout accessoire acheté par l'adhérent le même jour que son appareil électronique et couvert par la garantie SmartLab'Z Protect.

Accident / Dommage accidentel

Tout événement soudain, imprévu et extérieur à l'adhérent ou au bénéficiaire, entraînant des dommages physiques sur l'appareil garanti, incluant les chutes, les chocs, et l'oxydation accidentelle.

Adhérent

Toute personne physique ou morale souscrivant à la garantie SmartLab'Z Protect et redevable du montant de la garantie.

L'adhérent est la personne bénéficiant de la couverture, sauf mention contraire et désignation d'un bénéficiaire sur le Bulletin d'Adhésion.

Appareil électronique

Tout appareil électronique, quelles que soient sa taille et son utilisation, couvert par la garantie SmartLab'Z Protect.

Appareil électronique de remplacement

Un appareil de même marque et modèle, ou, si celui-ci n'est plus commercialisé ou disponible, un modèle équivalent présentant des caractéristiques techniques et fonctionnelles similaires.

La valeur de l'appareil de remplacement ne pourra excéder la valeur d'achat initiale de l'appareil garanti au moment du sinistre.

Appareil électronique garanti

- Appareils achetés chez SmartLab'Z : couverts selon les conditions définies dans le Bulletin d'Adhésion et les Conditions Générales de la garantie.
- Appareils achetés hors SmartLab'Z : éligibles à la garantie, mais soumis à une franchise de 25 % sur le coût de la réparation ou du remplacement.

Appareils éligibles à la garantie

- Tout appareil électronique acheté chez SmartLab'Z.
- Tout appareil électronique acheté il y a moins d'un an, en cas de changement volontaire par l'adhérent.
- Tout appareil électronique remplacé dans le cadre d'un Service Après-Vente Smartlab'Z.

Bénéficiaire

Utilisateur habituel de l'appareil garanti, désigné sur le Bulletin d'Adhésion.

Le bénéficiaire est la seule personne couverte par la garantie. Les personnes morales ne sont pas éligibles.

Casse accidentelle

Toute destruction ou détérioration totale ou partielle, extérieurement visible de l'appareil garanti, provenant d'un événement soudain et imprévu lié à l'intervention d'un tiers, et nuisant au bon fonctionnement de l'appareil.

Date anniversaire de l'adhésion

Date de renouvellement annuel de la garantie.

Dommage garanti

Tout dommage couvert par la garantie, incluant :

- Casse accidentelle
- Oxydation accidentelle

Intervention immédiate

Réparation prise en charge sans délai, sous réserve du respect des conditions de garantie.

Oxydation accidentelle

Tout contact de l'appareil garanti avec un liquide, provenant d'un événement extérieur et imprévu, et nuisant au bon fonctionnement de l'appareil.

Perte garantie

Perte accidentelle provoquée par un événement irrésistible, imprévisible et extérieur, empêchant la récupération physique de l'appareil garanti.

Tiers

Toute personne autre que l'adhérent, son conjoint ou concubin, ses ascendants ou descendants, son partenaire lié par un PACS, le bénéficiaire ou les employés de l'adhérent.

Usure

Détérioration progressive de l'appareil garanti et/ou de ses accessoires garantis, résultant d'une utilisation conforme aux recommandations du constructeur.

L'usure n'est pas couverte par la garantie.

CE QUI EST COUVERT**Garantie**

- Réparation de l'appareil électronique et/ou des accessoires garantis.
- Si la réparation est impossible ou non économiquement viable, remplacement par un modèle équivalent respectant des caractéristiques similaires.
- Récupération des données, dans la mesure du possible, en cas de dysfonctionnement du support (téléphone, tablette, disque dur, etc.).
- Si la récupération est impossible, remise d'un support équivalent avec les données récupérables.
- La garantie est limitée à un deux sinistre par an et par adhésion.

PLAFONDS D'INDEMNISATION

Les plafonds d'indemnisation sont détaillés dans le Bulletin d'Adhésion.

TERRITORIALITÉ DES GARANTIES

- Les garanties sont réservées aux adhérents et bénéficiaires résidant en France métropolitaine.
- Les garanties s'appliquent aux sinistres survenus dans les pays limitrophes : Belgique, Luxembourg, Suisse, Italie, Espagne, sous réserve des exclusions définies dans le paragraphe "CE QUE NE COUVRE PAS LA GARANTIE".

MODALITÉS D'ADHÉSION

- La garantie SmartLab'Z Protect est accessible à tous les clients propriétaires d'un appareil électronique acheté chez SmartLab'Z ou ailleurs.
- Appareils achetés chez SmartLab'Z : couverts intégralement selon les conditions du Bulletin d'Adhésion.
- Appareils achetés hors SmartLab'Z : éligibles à la garantie, mais soumis à une franchise de 25 % sur le coût de la réparation ou du remplacement.
- Un seul appareil peut être couvert par adhésion.

L'adhésion est validée à la réception du Bulletin d'Adhésion rempli et signé, accompagné du mandat de prélèvement SEPA signé, adressé à SmartLab'Z - 26 Saint-Marcellin, 35600 Bains-sur-Oust

Les prélèvements seront effectués par la société GOCARDLESS pour SmartLab'Z.

DURÉE ET EFFET DE LA GARANTIE

- La garantie prend effet à compter de la date de souscription, sous réserve que moins de 7 jours se soient écoulés entre la date d'achat et la date de souscription.
- Pour les appareils achetés il y a plus de 7 jours, un délai de carence de 15 jours s'applique avant que la garantie ne soit active.
- Passé ce délai, les garanties seront pleinement effectives pour l'adhérent ou le bénéficiaire.

L'adhésion dure un an et se renouvelle à chaque échéance annuelle par tacite reconduction.

CE QUE NE COUVRE PAS LA GARANTIE

- Toute perte autre que celles prévues dans "CE QUI EST COUVERT".
- Toute perte accidentelle non justifiée par un témoignage d'une personne de plus de 16 ans, conforme aux faits déclarés par l'adhérent ou le bénéficiaire.
- Tout dommage causé intentionnellement par l'adhérent, un bénéficiaire ou un tiers identifié.
- Tout dommage lié à un virus informatique.
- Tout dommage accidentel rendant l'appareil ou les accessoires inutilisables pour des raisons d'hygiène.
- Tout dysfonctionnement ou panne relevant de la garantie constructeur.
- Tout appareil dont le numéro de série ou IMEI est invisible ou altéré.
- Toute usure normale ou vice propre de l'appareil ou des accessoires.
- Tout dommage esthétique (rayures, égratignures) qui n'affecte pas le fonctionnement.
- Tout dommage pour lequel l'adhérent ne peut fournir l'appareil complet, ou qui comporte des pièces manquantes empêchant la réparation.
- Tout dommage résultant d'une tentative de réparation par l'adhérent ou un tiers non Smartlab'z.
- Tout dommage dû à l'encrassement, l'oxydation, la corrosion, l'humidité, les températures extrêmes, l'accumulation de poussière, sauf si cela résulte d'un événement soudain et extérieur.
- Tout appareil ayant subi une modification de ses caractéristiques d'origine en dehors d'un service après-vente Smartlab'z.
- Tout sinistre pour lequel l'adhérent ne peut pas fournir les circonstances exactes.
- Toute réparation effectuée par un réparateur non SmartLab'Z.
- Tout dommage causé par des événements exceptionnels : guerre civile ou étrangère, embargo, confiscation par une autorité, risque atomique.

EN CAS DE SINISTRE**Démarches à suivre**

Vous devez déclarer votre sinistre auprès du service SmartLab'Z en vous rendant en boutique ou en nous contactant par email à contact@smartlabz.fr.

Si vous rencontrez des difficultés pour déclarer votre sinistre, vous pouvez contacter notre Service au 02 55 47 11 66.

Dans tous les cas, le sinistre doit être déclaré directement par l'adhérent ou le bénéficiaire dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la découverte du sinistre (sauf cas de force majeure).

⚠ Tout retard dans la déclaration peut entraîner une perte du droit à la garantie si cela cause un préjudice à SmartLab'Z.

En cas de dommage ou d'oxydation accidentelle

- Ne pas tenter de réparer soi-même l'appareil.
- Ne pas confier l'appareil à un réparateur non Smartlab'Z.
- Se conformer aux instructions de SmartLab'Z pour l'expertise et la prise en charge de la réparation.
- Effectuer une sauvegarde de toutes les données personnelles présentes sur l'appareil avant de le confier à SmartLab'Z.

Modalités de réparation ou de remplacement

- Si la réparation est possible, l'appareil sera pris en charge dans les meilleurs délais et remis en état avec des pièces d'origine ou compatibles de qualité équivalente.
- Si la réparation est impossible ou non économiquement viable, un modèle équivalent sera proposé en remplacement.

PIÈCES JUSTIFICATIVES À FOURNIR**Dans tous les cas :**

- La copie de la facture d'achat de l'appareil électronique et/ou des accessoires sinistrés.
- Une déclaration sur l'honneur précisant les causes, les circonstances, la nature et la date du sinistre, ainsi que la date de dernière utilisation de l'appareil électronique nomade, sa marque, son modèle et son numéro de série / IMEI.
- La copie d'une pièce d'identité de l'adhérent ou du bénéficiaire.

En cas de dommage accidentel :

- Une lettre sur l'honneur précisant la date et les circonstances du sinistre, l'utilisateur de l'appareil électronique nomade et/ou de l'accessoire au moment du sinistre, les références de l'appareil ou de l'accessoire sinistré (marque, modèle, numéro de série / IMEI), ainsi que la description du dysfonctionnement constaté.
- La facture originale des frais de port, si applicable.

Déchéance : En cas d'inexécution de ses obligations après la survenance d'un sinistre, sauf cas fortuit ou force majeure, l'Assuré sera déchu de tout droit à indemnité et dans la mesure où ce manquement cause un préjudice à l'Assureur. En cas de fausses déclarations faites sciemment par l'Assuré sur la date, la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, l'Assuré sera déchu de son droit à la garantie pour ce sinistre. L'Assuré qui emploie ou produit intentionnellement des documents inexacts ou frauduleux sera déchu de tout droit à garantie pour le sinistre dont il s'agit.

LES MODALITÉS D'INDEMNISATION

Dès que le dossier est complet et après les éventuelles vérifications nécessaires faites par SmartLab'Z, l'adhérent ou le bénéficiaire sera informé de la décision retenue concernant la prise en charge du sinistre.

Fourniture d'un appareil ou accessoire de remplacement

- En cas de remplacement, l'adhérent devra se présenter en point de vente SmartLab'Z avec sa pièce d'identité pour obtenir un appareil électronique et/ou des accessoires de remplacement.
- Le remplacement sera effectué uniquement dans les conditions prévues par la garantie SmartLab'Z Protect.

PROPRIÉTÉ DE SMARTLAB'Z

- L'appareil garanti devient la propriété de SmartLab'Z si le sinistre entraîne un remplacement total de l'appareil ou de ses accessoires.
- L'adhérent s'engage à restituer l'appareil sinistré à SmartLab'Z avant de recevoir son appareil de remplacement.

TRAITEMENT ET SAUVEGARDE DES DONNÉES PERSONNELLES

En cas de réparation d'un appareil garanti

- Les données personnelles enregistrées sur l'appareil électronique ne seront ni accessibles ni conservées par SmartLab'Z.
- L'adhérent est responsable de la sauvegarde de ses données avant toute prise en charge de l'appareil en réparation.
- SmartLab'Z ne pourra être tenu responsable de la perte des données survenue pendant la réparation ou le remplacement de l'appareil.

MONTANT DE LA GARANTIE

- Le montant de la garantie mensuelle TTC est indiqué sur le Bulletin d'Adhésion.
- Le paiement est effectué mensuellement par prélèvement automatique sur le compte bancaire indiqué lors de la souscription via la société GOCARDLESS pour le compte de Smartlab'Z.
- En cas de résiliation, tout mois commencé reste dû en totalité, et la garantie cesse immédiatement après la date de résiliation.
- Tout incident de paiement entraîne une majoration de **6 €** pour frais de traitement des impayés.

Changement volontaire de l'appareil électronique garanti

Si l'adhérent change d'appareil électronique nomade, il doit impérativement transmettre par écrit à SmartLab'Z - 26 Saint-Marcellin, 35600 Bains-sur-Oust, ou par mail à contact@smartlabz.fr, dans un délai de 30 jours suivant la date d'achat :

- La facture d'achat du nouvel appareil électronique nomade.
- Les références complètes du nouvel appareil (marque, modèle et numéro de série / IMEI).

Si la déclaration est faite après ce délai, un délai de carence de 30 jours sera appliqué avant que la garantie ne prenne effet sur le nouvel appareil.

Changement involontaire de l'appareil électronique garanti

Si l'adhérent reçoit un nouvel appareil électronique ou des accessoires dans le cadre d'un Service Après-Vente, celui-ci bénéficie automatiquement de la garantie.

En cas de sinistre, il sera demandé de fournir le bordereau de réparation ou de remplacement indiquant les références du nouvel appareil (marque, modèle et numéro de série / IMEI).

Autres modifications

Toute modification concernant l'adhésion, telle que :

- Changement de nom, d'adresse ou de RIB.
- Changement de bénéficiaire de la garantie.

Doit être déclarée par écrit à SmartLab'Z - 26 Saint-Marcellin, 35600 Bains-sur-Oust, sous peine de perte des droits à la garantie.

LES CAS DE RÉSILIATION DE L'ADHÉSION**Par l'adhérent**

À l'échéance annuelle de la première année, en envoyant une demande de résiliation au plus tard 2 mois avant la date anniversaire de l'adhésion.

À tout moment après la première année, pour les contrats à tacite reconduction souscrits par une personne physique et en dehors d'une activité professionnelle.

- En cas de perte totale de l'appareil électronique garanti, non couverte par la présente adhésion, l'adhérent devra en apporter la preuve par tous moyens.
- La résiliation prendra effet au lendemain de la perte totale et le prorata de la cotisation correspondant à la période non courue de garantie sera restitué.
- Votre demande de résiliation peut être effectuée :
 - Par email à contact@smartlabz.fr.
 - Par courrier simple envoyé à SmartLab'Z - 26 Saint-Marcellin, 35600 Bains-sur-Oust.

Par SmartLab'Z

À chaque échéance annuelle de l'adhésion, par courrier recommandé adressé à l'adhérent au plus tard 2 mois avant l'échéance.

Hors échéance, en cas de non-paiement du montant de la garantie, après relance infructueuse.

Après un sinistre, si SmartLab'Z décide de ne plus maintenir la garantie.

Dans ce cas, l'adhérent pourra également résilier ses autres garanties souscrites auprès de SmartLab'Z, dans un délai d'un mois suivant la notification de résiliation.

AUTRES CAS DE RÉSILIATION

- En cas de cessation d'activité de SmartLab'Z ou de retrait d'autorisation administrative, la résiliation prendra effet de plein droit au 40^e jour à midi à compter de la publication officielle de la décision.

AUTRES DISPOSITIONS**Loi applicable – Tribunaux compétents**

Les relations entre SmartLab'Z et l'adhérent sont régies par le droit français.

Toute action judiciaire relative à la garantie sera de la seule compétence des tribunaux français.

Langue utilisée

Toutes les relations contractuelles et précontractuelles sont rédigées et interprétées en français.

Fausse déclaration

En cas de fausse déclaration intentionnelle ou de réticence modifiant l'évaluation du risque par SmartLab'Z, l'adhésion pourra être déclarée nulle, et toute cotisation payée restera acquise à titre de pénalité.

Si l'erreur est non intentionnelle, et constatée avant un sinistre, SmartLab'Z pourra :

- Résilier l'adhésion avec un préavis de 10 jours, en restituant le prorata des cotisations versées.
- Ajuster la cotisation en fonction des informations corrigées.

Si l'erreur est constatée après un sinistre, l'indemnisation pourra être réduite proportionnellement.

Démarchage à domicile – Faculté de renonciation

Toute personne physique démarchée à son domicile, résidence ou lieu de travail, et souscrivant une adhésion à la garantie SmartLab'Z Protect en dehors de son activité professionnelle, dispose d'un délai de 30 jours calendaires pour renoncer à son engagement, sans justification ni pénalité.

La demande doit être envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par email à :

✉ contact@smartlabz.fr

📍 SmartLab'Z - 26 Saint-Marcellin, 35600 Bains-sur-Oust

Toute demande de renonciation effectuée après ce délai ne sera pas prise en compte.

FACULTÉ DE RENONCIATION

L'adhérent perd son droit de renonciation s'il a connaissance d'un sinistre survenu pendant le délai de 30 jours suivant la souscription ou durant une éventuelle période de gratuité.

Modèle de lettre de renonciation

À envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception ou par email à :

contact@smartlabz.fr

Informations à renseigner :

- Nom, prénom
- Adresse
- Référence de l'adhésion
- Mode de paiement choisi
- Montant de la cotisation déjà acquitté

Exemple de lettre :

Objet : Demande de renonciation à l'adhésion SmartLab'Z Protect

Madame, Monsieur,

Conformément aux conditions de renonciation, je souhaite par la présente annuler mon adhésion à la garantie SmartLab'Z Protect, souscrite en date du ____.

Je vous prie de bien vouloir procéder à la résiliation à compter de la date de réception de cette lettre. Dans cette attente, veuillez agréer mes salutations distinguées.

Fait le ____ à ____

Signature de l'adhérent

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET PROCÉDURES DE MÉDIATION**Réclamations**

Si vous avez une question relative à la gestion de votre adhésion, votre cotisation ou un sinistre, vous pouvez vous adresser en priorité à :

📍 SmartLab'Z - 26 Saint-Marcellin, 35600 Bains-sur-Oust

✉ contact@smartlabz.fr

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite précisant votre demande et les références du dossier concerné.

Nous accuserons réception de votre demande dans un délai de 10 jours et nous vous informerons du délai prévisible de traitement.

MÉDIATION

Si un litige persiste après l'examen de votre réclamation par SmartLab'Z, vous avez la possibilité de saisir un médiateur indépendant.

Le médiateur ne peut être saisi qu'après réception d'une réponse écrite du service réclamation et à condition qu'aucune procédure judiciaire ne soit en cours.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**Collecte et utilisation des données**

Les données personnelles recueillies dans le cadre de la garantie SmartLab'Z Protect sont nécessaires pour :

- Gérer votre adhésion et vos demandes de garantie
- Traiter les réparations ou remplacements en cas de sinistre
- Assurer la relation client et améliorer nos services
- Respecter nos obligations légales et réglementaires

Vos données sont traitées de manière confidentielle et ne sont transmises qu'aux services internes, partenaires techniques ou prestataires uniquement dans le cadre de l'exécution de la garantie.

Droits des adhérents

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, vous pouvez exercer à tout moment votre :

- Droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données
- Droit d'opposition et de portabilité
- Droit de limitation du traitement

✉ Pour exercer ces droits, contactez : contact@smartlabz.fr

Vous avez également la possibilité de déposer une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Si vous ne souhaitez pas recevoir de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition officielle :

www.bloctel.gouv.fr

Toutefois, SmartLab'Z pourra continuer à vous contacter pour la gestion de votre adhésion ou l'amélioration de nos services.

PRÉVENTION DES RISQUES ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Dans le cadre des obligations légales de lutte contre la fraude et le blanchiment des capitaux, certaines informations personnelles peuvent être collectées et conservées.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès auprès de la CNIL :

3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07