

Assurance Dommages Accidentels et Pannes

Conditions générales de l'assurance

Table des Matières

1. Période de couverture.....	2
2. Etendue de la couverture	2
3. Critères d'acceptation généraux et exclusions	3
4. Demandes d'indemnisation	5
5. Résiliation et remboursement de prime.....	6
6. Demandes générales et réclamations	6
7. Modifications de vos coordonnées.....	7
8. Cession de la Police d'assurance	7
9. Droit applicable et juridiction	7
10. Obligation de fournir des informations exactes.....	7
11. Protection des données	8
12. Assureur	8
13. Clause de sanctions.....	8
14. Prescription biennale/triennale	9
15. Informations importantes sur votre intermédiaire d'assurance	9

1. Période de couverture

Date de prise d'effet	Veillez consulter votre certificat d'assurance. Vous recevez votre certificat d'assurance par e-mail lors de la conclusion de votre assurance.
Date de cessation	La garantie accordée par la police cessera au premier des termes suivants : <ul style="list-style-type: none">• la date d'expiration stipulée au certificat d'assurance (nous avons ajouté 15 jours à la période de couverture choisie pour vous garantir une période de couverture effective au moins égale à la période de couverture choisie); ou• la date à laquelle vous recevez un produit de remplacement ou un code chèque-cadeau Amazon.fr à la suite d'une demande d'indemnisation ; ou• la date d'effet de la résiliation de votre police d'assurance.

2. Etendue de la couverture

L'assurance est conçue pour vous qui achetez un produit électrique ou électronique (ci-après "votre produit" ou "le produit") qui n'est pas couvert par une autre police d'assurance et dont vous souhaitez couvrir le coût de réparation ou de remplacement dans les cas suivants :

- Dommage accidentel
- Pannes survenues après l'expiration de la garantie légale de conformité

Cette assurance couvre un seul et unique produit neuf ou Amazon Renewed acheté sur le site www.amazon.fr (et couvert par une garantie légale de conformité de deux ans).

Aucune franchise n'est d'application en cas de sinistre couvert par la police d'assurance.

Garantie Dommages accidentels	<p>Vous êtes couvert contre tous dommages matériels causés à votre produit par des incidents inattendus et involontaires de nature accidentelle. Sont inclus les chutes, les déversements de liquides ou les submersions et les dommages climatiques causés par des événements tels que la pluie ou les vents violents. Votre produit est couvert dans le monde entier et bénéficie d'une option de réparation locale.</p> <ul style="list-style-type: none">• Si la valeur de votre produit est supérieure ou égale à 150 EUR et qu'il subit des dommages accidentels couverts par votre assurance et économiquement réparables, nous le réparons et votre couverture restera valide.• Si la valeur de votre produit est inférieure à 150 EUR et qu'il subit des dommages accidentels, couverts par votre assurance ou si votre produit d'une valeur supérieure ou égale à 150 EUR est économiquement irréparable à cause d'un dommage accidentel couvert, nous vous offrons le choix entre :<ol style="list-style-type: none">(a) un produit de remplacement identique ou de la même marque ou d'une marque comparable et aux caractéristiques techniques équivalentes (selon notre définition), en fonction de la disponibilité et vendu neuf sur www.amazon.fr à la date de la demande de règlement du sinistre ; ou(b) un code chèque-cadeau Amazon.fr d'une valeur égale (selon le montant le plus élevé) :<ol style="list-style-type: none">1. au prix d'un produit de remplacement identique ou de la même marque ou d'une marque comparable et aux caractéristiques techniques équivalentes (selon notre définition), en fonction de la disponibilité et vendu neuf sur www.amazon.fr à la date de la demande de règlement du sinistre, ou2. au prix d'achat initial de votre produit endommagé. <p>Votre police prendra alors fin que vous choisissiez l'option (a) ou (b).</p> <p>Pour le gros électroménager et les grands téléviseurs, si vous choisissez l'option (a), nous pouvons organiser la collecte de votre produit endommagé. Par contre, si vous choisissez l'option (b), vous serez vous-même responsable de la décharge de votre produit endommagé.</p> <p>Pour le gros électroménager et les grands téléviseurs, si vous choisissez l'option (a), nous prenons en charge jusqu'à 50 € des coûts engendrés par l'installation de votre produit par un professionnel si cela est nécessaire (par ex. câblage électrique, plomberie, installation au gaz).</p>
--------------------------------------	--

Garantie Pannes	<p>Attention : vous ne bénéficiez de la garantie « Pannes » que si cette garantie est indiquée sur votre certificat d'assurance avec une date de prise d'effet et une date de cessation. Si votre certificat d'assurance indique « NON COUVERT » au niveau de la garantie « Pannes », vous ne bénéficiez pas de cette garantie.</p> <p>Si vous bénéficiez de cette garantie « Pannes », vous êtes couvert contre tout défaut de votre produit résultant d'une panne mécanique, électronique ou électrique interne survenue après l'expiration de la garantie légale de conformité. Les causes externes telles que les événements météorologiques entrent dans la catégorie des dommages accidentels (cf. ci-dessus). Votre produit est couvert dans le monde entier et bénéficie d'une option de réparation locale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la valeur de votre produit est supérieure ou égale à 150 EUR et qu'il subit une panne couverte par votre assurance et économiquement réparable, nous le réparons et votre couverture restera valide. • Si la valeur de votre produit est inférieure à 150 EUR et qu'il subit une panne couverte par votre assurance, ou si votre produit d'une valeur supérieure ou égale à 150 EUR est économiquement irréparable à cause d'une panne couverte, nous vous offrons le choix entre : <ol style="list-style-type: none"> (a) un produit de remplacement identique ou de la même marque ou d'une marque comparable et aux caractéristiques techniques équivalentes (selon notre définition), en fonction de la disponibilité et vendu neuf sur www.amazon.fr à la date de la demande de règlement du sinistre ; ou (b) un code chèque-cadeau Amazon.fr d'une valeur égale (selon le montant le plus élevé) : <ol style="list-style-type: none"> 1. au prix d'un produit de remplacement identique ou de la même marque ou d'une marque comparable et aux caractéristiques techniques équivalentes (selon notre définition), en fonction de la disponibilité et vendu neuf sur www.amazon.fr à la date de la demande de règlement du sinistre, ou 2. au prix d'achat initial de votre produit défectueux. <p>Votre police prendra alors fin que vous choisissiez l'option (a) ou (b).</p> <p>Pour le gros électroménager et les grands téléviseurs, si vous choisissez l'option (a), nous pouvons organiser la collecte de votre produit endommagé. Par contre, si vous choisissez l'option (b), vous serez vous-même responsable de la décharge de votre produit endommagé.</p> <p>Pour le gros électroménager et les grands téléviseurs, si vous choisissez l'option (a), nous prenons en charge jusqu'à 50 € des coûts engendrés par l'installation de votre produit par un professionnel si cela est nécessaire (par ex. câblage électrique, plomberie, installation au gaz).</p>
Remplacement	<ol style="list-style-type: none"> 1) Nous essaierons de remplacer le produit par un produit du même type, mais nous ne pouvons pas garantir que nous pourrions le faire ni que nous pourrions remplacer des produits fabriqués en quantité limitée ou qui sont des éditions spéciales. La même couleur n'est jamais garantie. 2) Si nous ne pouvons vous fournir un produit de même marque, modèle et spécifications, nous vous proposerons un choix entre différents produits de spécifications équivalentes. <p>Les produits de remplacement ne pourront être livrés qu'à une adresse en France (pour les résidents de la France) ou en Belgique (pour les résidents de la Belgique).</p>
Réparations	<p>La réparation de votre produit sera effectuée avec des pièces neuves de la marque de votre produit ou des pièces neuves compatibles de même qualité, en fonction de leur disponibilité.</p>

3. Critères d'acceptation généraux et exclusions

Critères d'acceptation	Explication
PRODUITS NEUFS OU AMAZON RENEWED UNIQUEMENT	CETTE ASSURANCE COUVRE UN SEUL ET UNIQUE PRODUIT NEUF OU AMAZON RENEWED ACHETE SUR LE SITE WEB D'AMAZON FRANCE ET COUVERT PAR UNE GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE DE DEUX ANS.
MAJORITE	VOUS DEVEZ ETRE MAJEUR POUR POUVOIR SOUSCRIRE L'ASSURANCE.
RESIDENTS EN FRANCE METROPOLITAINE ET EN BELGIQUE UNIQUEMENT	L'ASSURANCE S'APPLIQUE UNIQUEMENT AUX PRODUITS ACHETES PAR DES PERSONNES RESIDANT EN FRANCE METROPOLITAINE (HORS MONACO) OU EN BELGIQUE.

Exclusions	Explication
PERTE OU VOL DE VOTRE PRODUIT	NOTRE COUVERTURE NE S'APPLIQUE PAS EN CAS DE PERTE OU DE VOL DE VOTRE PRODUIT.
DOMMAGES ESTHETIQUES	LES DOMMAGES ESTHETIQUES TELS QUE LES RAYURES, EGRATIGNURES, GRIFFES, LES TRACES DE CHOCS ET LA CORROSION N'AYANT AUCUNE INCIDENCE SUR LE FONCTIONNEMENT OU L'UTILISATION DE VOTRE PRODUIT SONT EXCLUS DE LA COUVERTURE. NOTEZ TOUTEFOIS QU'UN ECRAN CASSE OU TOUTE AUTRE PIECE CASSEE DE VOTRE PRODUIT A CAUSE D'UN DOMMAGE ACCIDENTEL N'EST PAS CONSIDERE COMME UN DOMMAGE ESTHETIQUE ET SERA COUVERT SI CE DOMMAGE A UNE INCIDENCE SUR LE FONCTIONNEMENT OU L'UTILISATION DE VOTRE PRODUIT.
TOUS DOMMAGES ET PANNES RESULTANTS D'UNE MAUVAISE UTILISATION OU D'UN MANQUE DE SOIN	<p>NOUS ATTENDONS DES ASSURES QU'ILS PRENNENT SOIN DE LEUR PRODUIT ; SI CE N'EST PAS LE CAS, NOUS POUVONS ETRE AMENES A NE PAS PRENDRE LE SINISTRE EN CHARGE.</p> <p>PRENDRE SOIN DE SON PRODUIT SIGNIFIE :</p> <ul style="list-style-type: none"> • NE PAS UTILISER SON PRODUIT EN DEHORS DES INSTRUCTIONS DU FABRICANT ; • NE PAS UTILISER LE PRODUIT DANS UN ENVIRONNEMENT POUVANT AUGMENTER SENSIBLEMENT LES RISQUES D'ENDOMMAGEMENT DU PRODUIT (PAR EX. UTILISATION D'UN PRODUIT NON ETANCHE DANS L'EAU) ; • NE PAS ENDOMMAGER INTENTIONNELLEMENT SON PRODUIT. <p>LES EXEMPLES CITES VISENT A MIEUX VOUS FAIRE COMPRENDRE CE QUI EST COUVERT PAR VOTRE ASSURANCE, MAIS NE CONSTITUENT PAS UNE LISTE EXHAUSTIVE DES MOTIFS POUVANT ENTRAINDER UN REFUS A UNE DEMANDE DE PRISE EN CHARGE D'UN SINISTRE.</p> <p>LES CIRCONSTANCES SPECIFIQUES DU SINISTRE SERONT SYSTEMATIQUEMENT PRISES EN COMPTE LORS DU TRAITEMENT D'UN SINISTRE.</p>
CONSOMMABLES QUE VOUS POUVEZ REMPLACER VOUS-MEME	LA COUVERTURE NE S'ETEND PAS AUX PANNES QUI PEUVENT ETRE RESOLUES PAR VOUS-MEME PAR LE REMPLACEMENT DE CONSOMMABLES, PAR EXEMPLE (SANS QUE CETTE ENUMERATION SOIT LIMITATIVE) DES FUSIBLES, AMPOULES, FILTRES, PILES ET BATTERIES.
ABSENCE DE TITRE DE PROPRIETE	LA COUVERTURE PEUT VOUS ETRE REFUSEE SI VOUS N'ETES PAS EN MESURE DE PROUVER QUE LE PRODUIT VOUS APPARTIENT, EN FOURNISSANT UNE COPIE DES DOCUMENTS ORIGINAUX D'ACHAT. L'HISTORIQUE DE VOS ACHATS AMAZON EST DISPONIBLE A LA RUBRIQUE « VOTRE COMPTE » SUR AMAZON.FR.
VIRUS	LES PANNES AYANT POUR ORIGINE DES LOGICIELS MALVEILLANTS SONT EXCLUES DE LA COUVERTURE.
LOGICIELS	NOTRE COUVERTURE NE S'APPLIQUE PAS SI VOTRE PRODUIT CESSE DE FONCTIONNER EN RAISON DE DEFAUTS OU DE MISES A JOUR DE LOGICIELS.
CONTENU DU PRODUIT	LES IMAGES, LOGICIELS, TELECHARGEMENTS, APPLICATIONS, MUSIQUES OU TOUT AUTRE CONTENU STOCKE SUR VOTRE PRODUIT AINSI QUE TOUT CONTENU QUI SE TROUVE DANS VOTRE PRODUIT, TEL QUE, SANS QUE CETTE ENUMERATION SOIT LIMITATIVE, LE LINGE OU DES NOURRITURES, SONT EXCLUS DE LA COUVERTURE DE LA POLICE.
ACCESSOIRES	SEULS LES ACCESSOIRES FAISANT PARTIE INTEGRALE DE L'ACHAT INITIALE DU PRODUIT ASSURE PEUVENT ETRE COUVERTS, A L'EXCLUSION DE TOUS AUTRES ACCESSOIRES. LES ACCESSOIRES NE SONT COUVERTS QUE S'ILS SONT INCOMPATIBLES AVEC LE PRODUIT DE REMPLACEMENT PROPOSE EN CAS DE SINISTRE.
RAPPELS DU FABRICANT	L'ASSURANCE NE COUVRE AUCUN DEFAUT LIE A UN RAPPEL DE VOTRE PRODUIT PAR LE FABRICANT NI AUCUN DES FRAIS COUVERTS PAR LA GARANTIE ORIGINALE DU FABRICANT NI LES DEFAUTS ET PANNES SURVENUS PENDANT LA PERIODE DE VALIDITE DE LA GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE.
AUTRES FRAIS OU PERTES	<p>NOUS COUVRONS UNIQUEMENT LES FRAIS DE REMPLACEMENT OU DE REPARATION DE VOTRE PRODUIT.</p> <p>LES AUTRES FRAIS ET PERTES DE TOUTE NATURE AINSI QUE LES DOMMAGES INDIRECTS ET CONSECUTIFS DE TOUTE NATURE (PAR EXEMPLE, SANS QUE CETTE ENUMERATION SOIT LIMITATIVE, LE FAIT DE NE PAS POUVOIR UTILISER LE PRODUIT OU LE FAIT D'ETRE OBLIGE DE S'ABSENTER DE SON TRAVAIL POUR RECEVOIR LE PRODUIT DE REMPLACEMENT) SONT EXCLUS DE LA COUVERTURE.</p>
PLUS DE 3 REPARATIONS EN 12 MOIS	<p>DANS LA MESURE OU NOUS POUVONS REPARER VOTRE PRODUIT, NOUS N'EFFECTUERONS QU'UN MAXIMUM DE 3 REPARATIONS PAR PERIODE DE 12 MOIS.</p> <p>PAR EXEMPLE, SI NOUS PROCEDONS A UNE PREMIERE REPARATION LE 1ER JANVIER PUIS A UNE SECONDE LE 1ER MAI DE LA MEME ANNEE ET QU'UNE TROISIEME REPARATION EST NECESSAIRE</p>

	AVANT LE 1ER JANVIER DE L'ANNEE SUIVANTE, LA COUVERTURE DE LA POLICE D'ASSURANCE RESTERA SUSPENDUE A PARTIR DE LA DATE DE LA TROISIEME REPARATION JUSQU'AU 1ER JANVIER DE L'ANNEE SUIVANTE.
MODIFICATION OU REPARATIONS NON AUTORISEES	NOTRE COUVERTURE NE S'APPLIQUE PAS SI VOTRE PRODUIT A ETE MODIFIE OU REPAIRE PAR UN TIERS AUTRE QUE LE FABRICANT, UN REPARATEUR AGREE PAR LE FABRICANT OU UN REPARATEUR QUE NOUS AVONS MANDATE A CET EFFET
INCENDIE	LES DOMMAGES ACCIDENTELS CAUSES PAR UN INCENDIE SONT EXCLUS.
FORCE MAJEURE / EVENEMENTS POLITIQUES	LES DOMMAGES CAUSES PAR LA GUERRE, LA GUERRE CIVILE, LES EVENEMENTS DE NATURE GUERRIERE, LES EMEUTES, LES TROUBLES CIVILS, LES ACTES DE VIOLENCE POLITIQUE, LES ASSASSINATS, LES CONFLITS SOCIAUX, LES EXPROPRIATIONS OU LES INTERVENTIONS ASSIMILABLES A DES EXPROPRIATIONS, LES CONFISCATIONS, LES SAISIES, LES INJONCTIONS OU AUTRES INTERVENTIONS OFFICIELLES. LES DOMMAGES CAUSES PAR DES CATASTROPHES NATURELLES, TELLES QU'UN INCENDIE, UNE TEMPETE, LA FOUDRE, UNE INONDATION OU DES PHENOMENES SIMILAIRES.

4. Demandes d'indemnisation

Veillez noter que pendant les 2 premières années après l'achat, les pannes ne sont pas couvertes par le contrat d'assurance mais peuvent être couvertes par la garantie légale de conformité ou par une garantie conventionnelle du vendeur. Si votre produit a été acheté il y a moins de 2 ans et qu'il présente un défaut (panne mécanique, électronique ou électrique), veuillez contacter l'équipe du service clientèle d'Amazon.

Les 3 étapes de la demande d'indemnisation	<p>1. Rassemblez les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Votre numéro de police et la preuve d'achat de votre produit, qui se trouvent dans la section "Vos commandes" de votre compte Amazon. Votre numéro de police est indiqué également sur votre certificat d'assurance. • Le numéro de série de votre produit • La preuve du dommage ou de la panne - une description du problème affectant votre produit et des photos du dommage. Si vous ne pouvez pas nous fournir le produit pour vérification en cas de sinistre, il sera considéré comme un produit perdu, ce qui n'est pas couvert. • Le rapport de police si vous faites une déclaration de sinistre dans une situation de dommages malveillants appliqués par un tiers. <p>2. Contactez-nous</p> <p>Si vous résidez en France, appelez-nous au 09 77 40 06 79* entre 9 heures et 18 heures du lundi au vendredi ou contactez-nous par e-mail à l'adresse suivante : demandes@assurantprotection.fr, ou écrivez-nous à Assurant Protection, 3B Rue Taylor, CS 20004, 75481 Paris CEDEX 10.</p> <p>Si vous résidez en Belgique, appelez-nous au 078 70 02 59 * entre 9 heures et 18 heures du lundi au vendredi ou contactez-nous par e-mail à l'adresse suivante : demandes@assurantprotection.fr, ou écrivez-nous à Assurant Protection, Uitbreidingstraat 84, 2600 Berchem.</p> <p>Il est important que vous nous contactiez dès que vous avez connaissance d'un sinistre et vous devez nous contacter au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés qui suivent.</p> <p>Si vous ne respectez pas ces délais de déclaration de sinistre et si nous pouvons établir que ce retard nous a causé un préjudice, nous pouvons refuser notre intervention en conformité avec les dispositions légales applicables. Nous pouvons également être amenés à refuser un sinistre si la déclaration du sinistre n'est faite qu'après la date d'expiration de la police.</p> <p>3. Traitement de la demande d'indemnisation</p> <p>Notre équipe examinera les informations fournies et vous indiquera la marche à suivre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réparation de votre produit - Nous conviendrons avec vous d'une date et d'une heure appropriées pour la visite d'un technicien. Pour des objets plus petits, nous vous fournirons un emballage prépayé pour l'envoi du produit à notre agent réparateur agréé ou nous conviendrons avec vous d'une date et d'une heure appropriées pour le passage d'un coursier pour la récupération de votre produit défectueux. Nous vous indiquerons la procédure à suivre au moment de votre demande d'indemnisation. • Remplacement de votre produit - Nous vous fournirons un produit de remplacement ou une carte-cadeau Amazon, le cas échéant après le passage de notre technicien ou après la réception de votre produit défectueux. <p>Tous les dommages éventuels causés à votre produit par notre service de collecte et de livraison seront indemnisés par nos soins.</p>
--	---

*Les appels depuis un fixe ou un mobile sont au coût d'un appel local, hors coût opérateur.

Notes à propos des demandes d'indemnisation

- Nous nous efforcerons toujours de veiller à ce que vous soyez satisfait de la suite donnée à votre demande ; toutefois, dans le cas contraire, veuillez suivre la procédure de réclamation décrite à la section 6 (« Demandes générales et réclamations »).
- Nous nous réservons le droit de conserver les produits remplacés par nos soins.
- Monde entier : si votre produit tombe en panne alors que vous êtes à l'étranger et la réparation peut attendre, nous pouvons traiter votre demande de manière plus efficace après votre retour chez vous. Si la réparation ne peut pas attendre, veuillez d'abord nous contacter par téléphone afin de demander l'autorisation de le faire réparer sur place par un réparateur agréé par le fabricant. Nous conviendrons du montant maximum des réparations et nous vous rembourserons dès réception de la facture officielle et la preuve du paiement. S'il n'y a pas de réparateur agréé disponible sur place, la réparation devra attendre jusqu'à votre retour chez vous. Respectez toujours la procédure de déclaration de sinistre décrite à la section 4 (« Demandes d'indemnisation »).

5. Résiliation et remboursement de prime

Vous êtes en droit de renoncer à votre police dans les premiers 30 jours calendaires suivant la dernière des dates ci-après :

- (i) la date de souscription de votre police, ou
- (ii) la date à laquelle vous recevez les documents afférents à votre police.

Si vous souhaitez renoncer à votre police au cours de cette période, la prime acquittée vous sera remboursée intégralement.

Vous continuez à bénéficier du droit de résilier la police à l'expiration des premiers 30 jours calendaires. Vous serez intégralement remboursé si vous résiliez votre police moins de 30 jours calendaires après votre achat. Passé ce délai, vous recevrez un remboursement proportionnel à la durée non courue de votre police. Nous alignerons la durée de la période de remboursement intégral sur celle de la période de retour produit sans frais appliquée par Amazon telle qu'applicable à la date de résiliation, dès lors que cette dernière serait supérieure à 30 jours.

Si vous souhaitez résilier votre police d'assurance et vous résidez en France, veuillez nous appeler au 0977 400 679* ou nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : cancellation@assurantprotection.fr, ou nous écrire à Assurant Protection, 3B Rue Taylor, CS 20004, 75481 Paris CEDEX 10, ou en ligne [Assurant Protection pour Amazon](#).

Si vous souhaitez résilier votre police d'assurance et vous résidez en Belgique, veuillez nous appeler au 078 70 02 59 * ou nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : cancellation@assurantprotection.fr, ou nous écrire à Assurant Protection, Uitbreidingstraat 84, 2600 Berchem, ou en ligne [Assurant Protection pour Amazon](#).

Si vous annulez votre commande passée sur Amazon.fr avant la livraison et si nous sommes en mesure d'associer votre commande à votre police d'assurance, nous annulerons automatiquement cette dernière. Nous prendrons ensuite les mesures nécessaires pour vous rembourser intégralement et vous le confirmerons par e-mail. Si vous ne recevez pas cette confirmation, nous vous invitons à suivre la procédure d'annulation ci-dessus.

Nous nous réservons le droit de résilier votre police si nous ne sommes plus en mesure de respecter nos obligations résultant de votre police d'assurance à cause d'une guerre ou d'actes d'hostilité étrangers dans votre pays de résidence. Dans cette éventualité, vous aurez droit à un remboursement de prime conformément aux indications ci-dessus.

6. Demandes générales et réclamations

Si vous avez une demande d'ordre général relative à votre contrat, veuillez nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : demandes@assurantprotection.fr ou nous appeler au 0977 400 679* (pour les résidents français) ou 078 70 02 59* (pour les résidents belges).

En cas d'insatisfaction, veuillez suivre la procédure suivante :

Si vous résidez en France :

Si vous souhaitez faire une réclamation concernant votre contrat d'assurance, vous pouvez :

- (a) envoyer un e-mail à l'adresse suivante : reclamation@assurantprotection.fr
- (b) nous appeler au 0977 400 679 *
- (c) écrire à Assurant Protection, 3B Rue Taylor, CS 20004, 75481 Paris CEDEX 10

Délai de traitement : accusé-réception de la réclamation dans un délai de dix (10) jours maximum et traitement de la réclamation dans un délai n'excédant pas deux (2) mois.

Dans la perspective où vous ne seriez pas satisfait de la suite (ou non suite) donnée à votre réclamation, vous pouvez saisir le médiateur de l'assurance, gratuitement et sans préjudice de vos droits à intenter une action en justice, dans un délai minimum de 2 mois et dans un délai maximum d'un an après votre première réclamation écrite.

Cette saisine peut se faire soit en ligne : www.mediation-assurance.org ou à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris CEDEX 09

*Les appels depuis un fixe ou un mobile sont au coût d'un appel local, hors coût opérateur.

Si vous résidez en Belgique :

Si vous souhaitez faire une réclamation concernant votre contrat d'assurance, vous pouvez :

- (a) envoyer un e-mail à l'adresse suivante : reclamation@assurantprotection.fr
- (b) nous appeler au 078 70 02 59 *
- (c) écrire à Assurant Protection, Uitbreidingstraat 84, 2600 Berchem

Dans la perspective où vous ne seriez pas satisfait de la suite (ou non suite) donnée à votre réclamation, vous pouvez saisir le médiateur de l'assurance, gratuitement et sans préjudice de vos droits à intenter une action en justice.

Cette saisine peut se faire soit en ligne : www.ombudsman.as ou à l'adresse suivante : L'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles.

Vous pouvez également utiliser le site web de la résolution des litiges de la Commission européenne à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Rien de ce qui précède n'affecte les autres droits d'action dont vous disposez.

7. Modifications de vos coordonnées

Si vous voulez mettre à jour vos coordonnées conservées dans nos dossiers, vous pouvez envoyer un e-mail à l'adresse suivante : demandes@assurantprotection.fr ou, si vous résidez en France, nous appeler au 0977 400 679 * ou écrire à Assurant Protection, 3B Rue Taylor, CS 20004, 75481 Paris CEDEX 10, ou, si vous résidez en Belgique, nous appeler au 078 70 02 59 * ou écrire à Assurant Protection, Uitbreidingstraat 84, 2600 Berchem. La mise à jour de vos données est gratuite.

8. Cession de la Police d'assurance

Si vous vendez ou offrez votre produit à un tiers, veuillez nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : demandes@assurantprotection.fr ou, si vous résidez en France, nous appeler au 0977 400 679* ou écrire à Assurant Protection, 3B Rue Taylor, CS 20004, 75481 Paris CEDEX 10 ou, si vous résidez en Belgique, nous appeler au 078 70 02 59 * ou écrire à Assurant Protection, Uitbreidingstraat 84, 2600 Berchem. Vous devrez fournir au nouveau propriétaire de votre produit un exemplaire de la documentation Amazon originale relative à l'achat en ligne de votre produit dans la mesure où ces documents seront nécessaires pour toute demande d'indemnisation en vertu de votre police. La cession de la police d'assurance est gratuite.

9. Droit applicable et juridiction

Sauf accord contraire avant la date de prise d'effet de votre police d'assurance, pour les résidents français, le droit français s'applique à la police d'assurance et les parties s'engagent à se soumettre à la juridiction non exclusive des tribunaux en France et pour les résidents belges, le droit belge s'applique à la police d'assurance et les parties s'engagent à se soumettre à la juridiction non exclusive des tribunaux en Belgique.

10. Obligation de fournir des informations exactes

Lors de la souscription ou de la modification de votre police ou lorsque vous présentez une demande d'indemnisation, vous ainsi que toute personne agissant en votre nom, devez veiller, dans la mesure du possible, à répondre aux questions avec honnêteté et au mieux de vos connaissances. Tout manquement à cette obligation pourrait avoir une incidence sur la validité de votre police ou sur

la suite donnée à votre demande d'indemnisation.

Si vous êtes à l'origine d'une demande d'indemnisation frauduleuse, vous perdrez tous vos droits à une indemnité en vertu de la police d'assurance et nous chercherons à recouvrer toutes indemnités versées au titre de cette demande d'indemnisation.

*Les appels depuis un fixe ou un mobile sont au coût d'un appel local, hors coût opérateur.

11. Protection des données

Assurant Europe Insurance N.V. (ci-après « nous » ou « notre ») est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel et s'engage à protéger la confidentialité et la sécurité de vos données.

Vos données à caractère personnel nous sont communiquées par Amazon EU SARL. et comprennent votre nom et prénom ainsi que vos coordonnées telles que votre adresse physique, votre numéro de téléphone et votre adresse mail. Nous traitons vos données à caractère personnel pour vous fournir l'assurance Assurant Protection et pour la gestion de votre police, y compris la gestion des sinistres, comme raisonnablement nécessaire conformément à l'art. 6 para. 1(b) du Règlement général de l'Union européenne sur la protection des données (RGPD). Ce traitement de vos données à caractère personnel peut impliquer le partage confidentiel d'informations avec des fournisseurs de produits ou de services tels que réparateurs ou experts engagés par vous ou par nous dans la gestion de votre police. Sur la base de nos intérêts légitimes, nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec d'autres assureurs à des fins de prévention de fraude conformément à l'art. 6 para. 1(f) du RGPD. En outre, vos données sont traitées conformément à l'art. 6 para. 1 (c) du RGPD à des fins requises par la loi (telles que les rapports réglementaires en matière d'assurance).

Vos données seront transférées en dehors de l'UE (y compris vers les États-Unis) pour la gestion de votre police. La transmission de vos données à caractère personnel est protégée conformément à la décision de la Commission Européenne (2010/87/UE) du 5 février 2010 relative aux clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers en vertu de la directive 95/46/CE du Parlement Européen et du Conseil.

Les transferts de l'UE vers le Royaume-Uni seront protégés conformément à la décision de la Commission Européenne (2010/87/UE) du 5 février 2010 relative aux clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers en vertu de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil. À l'avenir, si la Commission européenne estime que le Royaume-Uni dispose d'un régime adéquat de protection des données, les transferts de l'UE vers le Royaume-Uni vont être sauvegardés conformément à cette décision d'adéquation.

Vos données à caractère personnel seront conservées jusqu'à 2 ans, après quoi elles seront détruites. Nous pouvons conserver vos données à caractère personnel plus longtemps que la période indiquée ci-dessus si nécessaire, par exemple pour nous conformer à nos obligations légales, satisfaire aux exigences réglementaires, résoudre des litiges et la prévention de fraude et des abus.

Vous avez certains droits sur vos données, y compris le droit d'accès, de rectification et de portabilité.

Pour obtenir une copie de vos données à caractère personnel que nous détenons, pour plus d'informations sur vos droits ou pour exercer l'un de ces droits, veuillez contacter notre délégué à la protection des données ou consultez notre site web pour plus de détails.

Vous pouvez joindre notre délégué à la protection des données par courriel à l'adresse : dataprotectionofficer@assurant.com ou par courrier envoyé à Assurant Europe Insurance N.V., à l'attention du délégué à la protection des données, à l'adresse 3B Rue Taylor, CS 20004, 75481 Paris CEDEX 10 (pour les résidents français) ou à l'adresse Uitbreidingstraat 84, 2600 Berchem (pour les résidents belges).

Vous avez à tout moment le droit de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, la CNIL, www.cnil.fr (pour les résidents français) ou auprès de l'Autorité de protection des données belge, www.autoriteprotectiondonnees.be (pour les résidents belges).

12. Assureur

L'assurance Assurant Protection est proposée et souscrite par Assurant Europe Insurance N.V., ayant son siège social aux Pays-Bas, Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdam, immatriculée dans le registre de commerce de la Chambre de Commerce néerlandaise (KvK) sous le numéro 72959320 et enregistrée auprès de l'autorité de surveillance néerlandaise, De Nederlandsche Bank N.V. sous le numéro R161237, exerçant ses activités en France et en Belgique sous le régime de la libre prestation de service, enregistrée en France auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) et en Belgique auprès de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA).

13. Clause de sanctions

L'Assureur n'est pas légalement tenu de fournir une couverture ou une indemnisation au titre du contrat d'assurance, si cela contrevient aux lois et règlements applicables en matière de sanctions. La couverture et l'indemnisation seront alors automatiquement suspendues. Dès que cela sera à nouveau autorisé par les lois et règlements applicables en matière de sanctions, la couverture sera réactivée à partir du jour où la fourniture de la couverture est à nouveau légalement autorisée.

14. Prescription biennale/triennale

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par deux ans (si vous résidez en France) ou par trois ans (si vous résidez en Belgique) à compter de l'événement qui y donne naissance. Ce délai ne court, en cas de sinistre, que du jour où vous en avez eu connaissance, si vous prouvez que vous l'avez ignoré jusque-là. Pour les résidents belges, le délai de prescription ne pourra pas excéder cinq ans à compter de la date de l'événement.

La prescription est interrompue par l'une des causes ordinaires d'interruption de la prescription. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription.

15. Informations importantes sur votre intermédiaire d'assurance

Amazon EU SARL. (AEU), une société à responsabilité limitée inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B101.818 et dont le siège social est situé 38, Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, est autorisée par le Commissariat aux Assurances du Luxembourg à agir en qualité de courtier d'assurance et est enregistrée sous le numéro 2019CM003. Vous pouvez vérifier cette inscription sur le site Internet du Commissariat aux Assurances (7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg) à l'adresse <https://caa.lu> ou en appelant le Commissariat aux Assurances au +352 22 69 11 1.

En sa qualité de courtier, AEU agit en votre nom pour faciliter vos arrangements d'assurance sur le marché et fournit des conseils uniquement en ce qui concerne ces arrangements. AEU a choisi Assurant Europe Insurance N.V. pour fournir une assurance couvrant certains produits pertinents vendus sur le marché. Assurant Europe Insurance N.V. fournit uniquement des renseignements et non des recommandations ou des conseils personnels concernant cette assurance. Vous n'avez aucun frais à payer pour les services d'intermédiation en assurance. AEU reçoit une commission d'Assurant Europe Insurance N.V., qui correspond à un certain pourcentage de la prime d'assurance.

Cette police est fournie en fonction de vos besoins et de vos exigences, selon la sélection que vous avez faite.

Si vous avez une réclamation concernant les services de courtage d'AEU, vous pouvez les contacter en visitant le site www.amazon.fr/gp/help/customer/contact-us. Si votre réclamation n'est pas résolue à votre satisfaction, vous pouvez dans les 6 mois suivant la décision définitive saisir le Commissariat aux Assurances (« CAA ») en leur écrivant par courrier postal au 7 Joseph Boulevard II, L-1840 Luxembourg, par e-mail à reclamation@caa.lu ou via le site Internet de la CAA à <https://caa.lu>. Vous pouvez également utiliser le site Web de résolution des litiges en ligne de la Commission européenne à l'adresse www.ec.europa.eu/consumers/odr/.