

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie: London General Insurance Company Limited



Produit: Assurance pannes Amazon Protect

London General Insurance Company Limited (société enregistrée en Angleterre sous le no 1865673) est une société d'assurance de droit privé dont le siège social est sis à TWENTY Kingston Road, Staines-upon-Thames, Surrey TW18 4LG, Royaume-Uni. London General Insurance Company Limited est agréée par l'Autorité de régulation prudentielle (Prudential Regulation Authority) et régie par l'Autorité de bonne conduite financière (Financial Conduct Authority) et l'Autorité de régulation prudentielle (FRN 202689).

IMPORTANT: Des informations précontractuelles et contractuelles complètes sur le produit sont fournies dans d'autres documents. Consultez les conditions générales pour des informations supplémentaires.

De quel type d'assurance s'agit-il?

Amazon Protect est une assurance contre pannes pour certains appareils électriques, achetés neufs sur www.amazon.fr. L'assurance couvre la réparation ou le remplacement de ces appareils dans les circonstances résumées ci-après.



Qu'est-ce qui est assuré?

- ✓ **Pannes:** Couverture de votre appareil à hauteur du coût des réparations ou du remplacement de votre appareil en cas de panne mécanique ou électrique.
- ✓ **Modalités de règlement des demandes d'indemnisation:** Si la valeur de votre appareil est inférieure à 150 EUR, ou si votre appareil est d'une valeur supérieure ou égale à 150 EUR et que nous le jugeons économiquement irréparable, nous vous proposerons un appareil de remplacement ou un code chèque-cadeau Amazon.fr, et votre police prendra alors fin. Si la valeur de votre appareil est supérieure ou égale à 150 EUR et que nous le jugeons économiquement réparable, nous le réparerons et votre police restera valide.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

- ✗ **La perte ou le vol:** L'assurance ne couvre pas la perte ou le vol de votre appareil.
- ✗ **Les dommages accidentels, intentionnels ou causés par des actes de malveillance**
- ✗ **Le contenu de l'appareil:** Par exemple : les données, les photos, les logiciels, les aliments congelés.
- ✗ **L'usage à des fins commerciales ou professionnelles:** Cette assurance ne s'applique pas aux produits achetés pour une utilisation commerciale ou professionnelle.
- ✗ **Les consommables:** Cette assurance ne couvre pas les pannes que vous pouvez résoudre vous-même par le remplacement de consommables, par exemple fusibles, ampoules, filtres, piles ou batteries.
- ✗ **Logiciels:** Les pannes ayant pour origine des logiciels malveillants sont exclues de la couverture. La couverture ne s'applique pas si votre appareil cesse de fonctionner en raison de défauts ou de mises à jour des logiciels.
- ✗ **Tous frais et dommages indirects et consécutifs**
Veuillez vous reporter à la section 3 (« Critères d'acceptation généraux et exclusions ») des Conditions générales de la police d'assurance, où vous trouverez des informations complètes sur l'ensemble des exclusions.



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

- ! L'assurance couvre uniquement les appareils achetés neufs sur www.amazon.fr et la date de souscription du contrat doit être identique à la date d'achat de l'appareil assuré.
- ! L'assurance s'applique uniquement à des appareils achetés par des personnes résidant en France métropolitaine, en dehors de la Corse.
- ! Vous devez avoir 18 ans ou plus pour souscrire ce contrat d'assurance.
- ! Notre couverture ne s'applique pas si votre appareil a été modifié ou réparé par un tiers autre que le fabricant, un réparateur agréé par le fabricant ou un réparateur que nous avons mandaté à cet effet, sauf autorisation préalable de Amazon Protect.

Consultez les Conditions générales pour une liste complète des limitations à la couverture !



Où suis-je couvert(e)?

- ✓ Dans le monde entier.



Quelles sont mes obligations?

- **Faire votre demande d'indemnisation sans délai:** informez-nous le plus tôt possible si vous devez faire une demande d'indemnisation.
- **Prendre soin de votre appareil:** vous devez prendre soin de votre appareil. Nous ne pouvons pas vous couvrir si vous n'avez pas pris les mesures qui s'imposent pour prendre soin de votre appareil.
- Nous informer sans délai si vous donnez ou vendez votre appareil et souhaitez **transférer la police** au nouveau propriétaire. Il nous est impossible de transférer une police d'assurance à un individu de moins de 18 ans.
- **Fournir des renseignements exacts:** lors de la souscription ou de la modification de ce contrat, ou lors de la déclaration d'un sinistre, vous ou toute personne agissant pour votre compte devez veiller à répondre sincèrement et au mieux de vos connaissances à toutes les questions. Dans le cas contraire, la validité de votre contrat ou le règlement de votre demande d'indemnisation est menacé.



Quand et comment effectuer les paiements?

Le paiement de la prime unique est dû à la souscription du contrat sur le site www.amazon.fr.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin?

Date de début de validité: La couverture contre les pannes commence deux ans après la date d'achat de votre appareil.

Date de fin de validité: Toutes les garanties prévues par la police d'assurance prennent fin à la survenance de la première des dates suivantes:

- à la date d'expiration figurant sur le certificat d'assurance ; ou
- le jour où vous recevez un appareil de remplacement ou un code chèque-cadeau Amazon.fr après une demande d'indemnisation pour panne ; ou
- à la date à compter de laquelle vous souhaitez résilier votre police d'assurance.



Comment puis-je résilier le contrat?

Comment résilier: Rendez vous à la page « Vos commandes » dans votre compte Amazon. Sélectionnez votre police et suivez la procédure des retours. Vous pouvez également nous envoyer un e-mail à cancellation@amazonprotect.fr.

Si vous annulez votre commande avant la livraison et si nous sommes en mesure d'associer votre commande à cette police d'assurance, nous annulerons automatiquement cette dernière.

Quand pouvez-vous résilier: Vous pouvez résilier votre police à tout moment. Si vous résiliez votre police d'assurance au cours des 45 jours premiers 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, la prime acquittée vous sera remboursée intégralement. Après la période de réflexion de 45 jours, la prime acquittée vous sera remboursée au prorata de la durée de la couverture restant à courir.

Nous prolongerons la période de remboursement intégral conformément à toute politique de retour prolongée d'Amazon en vigueur au moment de la souscription de la police d'assurance.

Renseignements importants concernant votre police d'assurance

Nous sommes tenus de vous fournir certains renseignements essentiels avant la souscription de votre police d'assurance Amazon Protect. Prenez le temps de lire attentivement ces renseignements. Veuillez également consulter les Conditions générales pour en savoir plus. La police d'assurance est régie par le droit français et relève de la compétence non exclusive des tribunaux de France.

Les versions papier et électronique des documents afférents à votre police sont disponibles gratuitement. En poursuivant la souscription de la police d'assurance en ligne, vous optez pour l'envoi de ces documents par e-mail. Si vous souhaitez recevoir un exemplaire papier de ces documents après avoir reçu la version électronique, veuillez nous écrire à demandes@amazonprotect.fr.

Dans quelle mesure la police d'assurance répond-elle à vos besoins ?

L'assurance répond à vos besoins si vous souhaitez protéger votre appareil pour la période sélectionnée contre des pannes à partir de 24 mois après la date d'achat de votre appareil et jusqu'à la date de fin de l'assurance. Nous vous invitons à bien vérifier si vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant le risque couvert par Amazon Protect avant de souscrire à Amazon Protect.

London General Insurance Company Limited (« LGI ») et Amazon Services Europe S.à.r.l (« ASE ») fournissent uniquement des informations au sujet de cette assurance ; il ne s'agit pas de conseils ou recommandations personnalisés relatifs à la souscription. La police d'assurance vous est proposée au vu des besoins et exigences que vous avez déclarés lors de la sélection des options.

Qui est l'assureur de l'assurance Amazon Protect ?

L'assurance Amazon Protect est proposée et souscrite par LGI (enregistrée sous le numéro 1865673) dont le siège social est sis TWENTY Kingston Road, Staines-upon-Thames, Surrey TW18 4LG (Royaume-Uni). LGI est agréée par la Prudential Regulation Authority (Autorité britannique de régulation prudentielle) et régulée par la Financial Conduct Authority (Autorité britannique des marchés financiers) et la Prudential Regulation Authority. Elle est enregistrée sous le numéro 202689 au registre britannique des services financiers (www.fca.org.uk).

ASE est agréée et régulée par le Commissariat aux Assurances du Luxembourg, en qualité d'agence d'assurance de la succursale de LGI au Luxembourg. Vous pouvez vérifier cet agrément sur le site web du Commissariat aux Assurances à l'adresse www.commassu.lu ou en appelant le Commissariat aux Assurances au +352 22 69 11 1.

Comment Amazon Services Europe S.à.r.l. est-elle rémunérée pour la vente de cette police d'assurance ?

ASE agit en qualité de mandataire de l'assureur, dans le cadre de l'établissement de votre police d'assurance, sans frais à votre charge. ASE perçoit une commission de l'assureur, à savoir un pourcentage de la prime d'assurance auquel peut s'ajouter un montant supplémentaire si certains objectifs de résultats sont atteints.

Comment procéder pour déposer une réclamation ?

Si vous voulez déposer une réclamation concernant l'assurance, vous pouvez envoyer un e-mail à l'adresse suivante : plaintes@amazonprotect.fr ou nous appeler au 0977 400 678* ou nous écrire à Amazon Protect, 3B Rue Taylor, CS 20004, 75481 Paris CEDEX 10.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la suite donnée à votre réclamation, vous pourrez, dans un délai de six mois après la décision finale, contacter les services du médiateur des assurances via le site web www.mediation-assurance.org ou à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris CEDEX 09. 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.

Que se passera-t-il dans le cas improbable où l'assureur n'est pas en mesure de remplir ses obligations ?

Les activités de LGI sont couvertes par le Mécanisme d'indemnisation des services financiers (Financial Services Compensation Scheme ou FSCS). Il est possible que vous ayez droit à une indemnisation au titre de ce Mécanisme si nous ne sommes pas en mesure d'honorer nos obligations. Les contrats d'assurance générale sont couverts à concurrence de 90 % de la totalité de la demande d'indemnisation et il n'existe aucun plafond. De plus amples informations sur le Mécanisme d'indemnisation sont disponibles auprès du FSCS en appelant le +44 800 678 1100 ou en écrivant à Financial Services Compensation Scheme, PO Box 300, Mitcheldean, GL17 1DY, Royaume-Uni. Site web : www.fscs.org.uk

Comment vos données personnelles sont-elles utilisées ?

Vos données à caractère personnel seront utilisées par ASE, par LGI (nous) et leurs sociétés de gestion, réparateurs et prestataires dans le cadre de l'administration de la police d'assurance et des sinistres y afférentes, et de la prévention des fraudes. Nous pourrions également communiquer des informations administratives (p. ex., la date d'expiration de votre police), par courrier, e-mail, message texte ou téléphone. Pour ces fins, vos données pourront être transférées de manière confidentielle et en toute sécurité hors de l'Espace économique européen (EEE). Nous vous invitons à consulter les Conditions générales de votre police pour en savoir plus sur les modalités d'utilisation de vos données à caractère personnel.