



PROTECTION

PRODUIT

PROTECTION PRODUIT

GARANTIE PROLONGÉE - TERMES ET CONDITIONS

COMMENT CELA FONCTIONNE-T-IL ?

La protection du produit est fournie par notre partenaire, XCover.com.

La protection des produits de XCover.com étend la garantie de votre fabricant existant, partout dans le monde.

Vous êtes couvert jusqu'au montant que vous avez payé pour l'article, comme indiqué sur votre certificat d'assurance.

Cette protection s'applique pendant toute la durée de la police et est disponible pour les nouveaux articles ou les articles Amazon renouvelés.

Cette protection commence le date indiquée sur votre certificat d'assurance.

Vous pouvez annuler à tout moment. Les remboursements complets sont disponibles dans les 45 jours suivant l'achat s'il n'y a pas de réclamations en attente.

IMPORTANT ! LES DOCUMENTS DE VOTRE POLICE

Comme Amazon ne partage pas votre adresse électronique avec nous, vous devez d'abord trouver l'e-mail de confirmation de XCover.com et cliquer sur le lien afin de configurer votre compte XCover, où vous pourrez consulter les documents de votre police, apporter des modifications et déposer une réclamation.

CONTACTER AMAZON AU SUJET DE VOTRE ACHAT SUR AMAZON

Si vous avez une question précise concernant votre article ou votre livraison, veuillez contacter Amazon ou votre vendeur Amazon. Connectez-vous simplement à votre compte Amazon et de là, vous pourrez accéder à l'historique de vos commandes, d'où vous pourrez sélectionner « Problème avec la commande » et « Contacter le vendeur ». Les vendeurs Amazon doivent répondre à votre message dans les 2 jours ouvrables.

LES RÉPONSES À VOS PRINCIPALES QUESTIONS

- › [Comment puis-je modifier, annuler ou obtenir un remboursement de ma police ?](#)
- › [Comment faire une réclamation ?](#)

- › [Qu'est-ce que XCover ? Combien de temps mon article Amazon est-il protégé ?](#)
- › [Quand commence ma protection XCover ?](#)
- › [Puis-je ajouter un nom d'entreprise à ma police ?](#)
- › [XCover Protection couvre-t-il les articles endommagés pendant le transport ?](#)
- › [Mon article est endommagé : dois-je contacter le vendeur Amazon, le fabricant ou XCover.com ?](#)
- › [Y a-t-il une franchise ?](#)

Vous avez une autre question ? [Visitez notre centre d'aide dédié aux clients d'Amazon.](#)

À PROPOS DE VOTRE COUVERTURE

VOUS ÊTES COUVERT SI...

La défaillance ou les dommages de vos produits assurés ne sont pas couverts par une garantie existante.

Étend et prolonge la garantie de votre produit existant pour couvrir les lacunes.

Votre produit comprend une garantie du fabricant ou du détaillant, mais il existe une durée (mois ou d'années au cours desquels la garantie est valide) et des limites basées sur la couverture (par exemple, les dommages causés par l'eau sont souvent exclus par les fabricants). Cette couverture s'applique lorsque la garantie existante de votre produit ne couvre pas votre réclamation.

NOUS REMPLAÇONS QUAND...

Il est plus coûteux de réparer que de remplacer un article.

Pendant la durée de validité de la police, vos produits peuvent être REMPLACÉS. Le montant payé est le même que votre limite de couverture, lequel est indiqué sur votre certificat.

Les membres de l'équipe des réclamations remplaceront votre produit s'il est inutilisable, ou ils émettront un paiement monétaire que vous pourrez utiliser comme vous le souhaitez. Si nous remplaçons un produit, son état sera le même que celui de votre achat initial (c'est-à-dire qu'un produit remis à neuf sera remplacé par un produit remis à neuf similaire ou le même produit remis à neuf).

Les produits de remplacement pourront avoir des caractéristiques similaires au produit assuré, ou ils seront identiques. Si un paiement monétaire est effectué, la valeur sera la même que la limite de couverture ou la valeur au détail du produit au moment de la réclamation, selon la valeur la moins élevée.

PROTECTION PRODUIT

Votre attestation d'assurance indiquera les prestations applicables pour votre protection.

NOUS RÉPARONS LORSQUE...

Il est moins cher de réparer que de remplacer un article.

Pendant la durée de la police, vos produits peuvent être RÉPARÉS.

Vous pouvez obtenir jusqu'à 3 réparations sur une période de 12 mois jusqu'au montant total de la limite des réclamations indiquée sur votre certificat d'assurance.

Notre équipe des réclamations vous informera des démarches à entreprendre pour réparer votre produit qui ne fonctionne plus.

RÉPARATIONS

Ce qui suit s'applique à toutes les réparations effectuées par un réparateur agréé :

- une garantie de 6 mois est incluse.
- Notre objectif est de réparer votre article dans les 4 jours ouvrables suivant l'envoi de l'article au réparateur.
- Notre objectif est de fournir un téléphone de remplacement dans les 2 jours ouvrables suivant l'acceptation de cette option.
- Si le même problème se produit 3 fois dans les 12 mois, nous remplacerons l'article gratuitement.
- Nous paierons jusqu'à 50 € pour tous les frais d'installation. Cela ne s'applique pas aux téléphones portables.

Si la réparation échoue :

- nous fournirons une option de remplacement d'un article neuf ou remis à neuf de caractéristiques ou fonctionnalités égales.
- Si le remplacement de votre article n'est pas possible, nous vous proposerons un remboursement.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT...

- ✗ Pour le vol ou les dommages accidentels.
- ✗ Pour les pertes ou dommages subis pendant le transport vers votre adresse désignée ou les frais encourus pour l'expédition de retour des produits endommagés.
- ✗ Pour toute franchise figurant sur votre certificat d'assurance.
- ✗ Pour les problèmes causés par l'approvisionnement en électricité, gaz, eau, haut débit ou contenu diffusé.

- ✗ En cas de perte accidentelle ou si vous égarez votre produit.
- ✗ Pour tout dommage esthétique.
- ✗ Pour tout dommage préexistant, usure générale ou entretien inadéquat.
- ✗ Pour tout dommage survenu parce que vous avez enfreint les directives du fabricant.
- ✗ Pour toute réparation non autorisée et non effectuée par notre équipe des réclamations.
- ✗ Si nous organisons le déplacement d'un prestataire de services pour effectuer une réparation et qu'il ne peut pas accéder à votre produit. Dans ces cas, vous serez responsable de tous les frais encourus.
- ✗ Si vous n'avez pas pris les précautions nécessaires pour éviter d'exposer le produit à des dommages liés aux intempéries (sauf si le produit est fabriqué pour une utilisation extérieure durable).
- ✗ Si votre produit est couvert par une autre police avec une couverture valide, y compris, mais sans s'y limiter, une garantie du fabricant, un rappel du fabricant, une garantie du détaillant ou une police habitation/contenu.
- ✗ Pour tout dommage causé par la lumière du soleil ou la moisissure.
- ✗ Si les accessoires qui sont inclus gratuitement avec vos produits assurés sont endommagés et que le produit assuré est utilisable sans l'accessoire. Cela inclut, mais sans s'y limiter, les coussins, les câbles, les batteries externes ou les étuis.
- ✗ Pour les réparations de routine, les services, les inspections, l'entretien, le nettoyage, la modification ou les coûts de restauration.
- ✗ Pour toute réclamation résultant de votre imprudence, comme lorsque votre produit est endommagé ou volé après que vous l'ayez laissé sans surveillance.
- ✗ Si vous ne pouvez pas fournir une preuve valide d'achat ou de propriété, telle qu'un reçu ou des photographies du produit.
- ✗ Pour toute utilisation logicielle, donnée électronique ou autre produit numérique perdu, ou devenu inutilisable, ou qui cause des dommages physiques tels que des problèmes de fonctionnement ou de matériel.
- ✗ Pour toute réclamation en responsabilité (y compris personnelle ou professionnelle) ou perte de revenus.
- ✗ Pour le retrait ou la destruction de votre produit s'il est jugé irréparable d'un point de vue économique.
- ✗ Pour toute réclamation résultant de risques nucléaires ou radioactifs, de guerre ou d'actes de terrorisme.

PROTECTION PRODUIT

- ✗ Si votre produit est utilisé pour des activités telles que la location à court terme, le crédit-bail et la sous-location.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

1. Vous pouvez réclamer jusqu'à la limite de couverture pendant la période de protection. La protection prendra automatiquement fin lorsque vous aurez épuisé la valeur de réparation maximale ou lorsque nous vous aurons fourni le nombre maximal d'appareils de remplacement suite à une réclamation réussie.
2. Votre police prendra fin après qu'aient été effectuées 3 réparations, quel que soit le coût total, ou après avoir reçu 3 appareils de remplacement sur une période de 12 mois.
3. Nous déciderons comment régler une réclamation (réparer, remplacer ou émettre un paiement monétaire) et pourrions récupérer tout paiement de réclamation par voie de recours judiciaire.
4. Si nous remplaçons vos articles assurés, nous pouvons prendre des dispositions pour en prendre possession.
5. Une fois la police terminée, toute réclamation doit être soumise dans les 14 jours suivant l'incident.

COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION

Rendez vous sur xcover.com/claim pour déposer votre demande d'indemnisation. Cela ne prendra que quelques minutes pour soumettre une réclamation. Avant d'enregistrer une réclamation, [vérifiez les documents dont vous avez besoin](#).

Voici les étapes du processus de réclamation :

1. [soumettez votre réclamation](#) avec tous les [documents requis](#).
2. Nous vous indiquerons comment faire réparer ou remplacer l'article (par la poste, visite à domicile ou livraison de votre part).
3. Nous traiterons le paiement directement avec les réparateurs ou, en de rares occasions, nous vous rembourserons le montant de la réparation. Si votre article doit être remplacé, nous le remplacerons par un article équivalent ou organiserons le paiement d'un montant équivalent.

ANNULATION ET REMBOURSEMENTS

Visitez xcover.com/account pour annuler votre protection.

Vous pouvez annuler votre police à tout moment. Si vous annulez votre police dans les 45 jours suivant la date de livraison prévue, vous recevrez un remboursement complet si vous n'avez pas fait de réclamation.

En cas de paiements mensuels, la dernière mensualité vous sera remboursée, sauf si vous avez fait une réclamation.

Annulation de notre part.

Pour des raisons telles que fausses déclarations, non-divulgaration, erreurs techniques et sanctions, nous pouvons occasionnellement annuler une police. Vous recevrez une notification par e-mail et un remboursement.

DÉFINITIONS

Les mots-clés ou expressions suivants ont la même signification partout où ils apparaissent dans cette politique, sauf indication contraire ci-dessous.

Domage accidentel

désigne tout dommage, y compris par le feu et les liquides, causé au produit, qui n'a pas été délibérément causé par vous ou qui ne devait pas se produire.

Administrateur / Administrateur des réclamations

XCover.com, un nom commercial de Cover Genius.

Certificat d'assurance

le document qui vous désigne comme preneur d'assurance et énumère le ou les articles assurés couverts par votre police. Il confirmera la période de couverture, le niveau de couverture que vous avez choisi et la limite de réclamation. Votre certificat d'assurance sera remplacé chaque fois que vous apporterez des modifications à votre police. Le certificat d'assurance et ce libellé se combinent pour créer votre police.

Perte conséquence

tous les autres frais qui sont directement ou indirectement causés par l'événement qui a conduit à votre sinistre, sauf si cela est spécifiquement indiqué dans cette police. Par exemple, la perte d'usage pendant qu'une réparation est effectuée.

Domages esthétiques

les rayures, les bosses et la corrosion qui n'affectent pas le fonctionnement et l'utilisation du produit ne sont pas couverts. En ce qui concerne les téléphones mobiles, les dommages esthétiques désignent les bosses, les rayures, les fissures de l'écran qui n'obscurcissent pas le verre de visualisation ou les dommages au panneau arrière n'affectant pas la fonctionnalité de l'article assuré.

PROTECTION PRODUIT

Livraison

le transit du produit à votre adresse désignée jusqu'à ce que le produit soit installé.

Article(s)

le ou les articles détaillés sur votre reçu de vente et répertoriés sur votre certificat.

Période de couverture

la période entre la date de début de la police d'assurance et sa date d'expiration, comme indiquée sur votre certificat d'assurance et pendant laquelle la police sera en vigueur.

Produit(s) :

l'article ou les articles détaillés sur votre reçu de caisse et répertoriés sur votre certificat d'assurance.

Garantie du produit

la garantie fournie par le fabricant ou le revendeur de votre produit.

Date de début

la date d'entrée en vigueur de la couverture d'assurance indiquée sur votre certificat d'assurance.

Limites territoriales

Mondiales.

Dommages pendant le transport

Les dommages causés à l'article assuré lors de son déplacement entre les propriétés.

Usure et détérioration

désigne la détérioration attendue d'un produit au fil du temps en raison de son utilisation.

Nous/Notre/Notre

Accelerant Insurance Europe SA.

Vous/votre/vos

la ou les personnes dont le nom et l'adresse figurent sur le certificat d'assurance.

CONFORMITÉ ET INFORMATION RÉGLEMENTAIRES

ÉMETTEUR DE LA POLICE

Ce contrat d'assurance (« police ») est fourni par XCover.com, un nom commercial de Cover Genius Europe B.V. dont le siège social est situé à Herengracht 420, 1017 BZ Amsterdam. Cover Genius Europe B.V est une société enregistrée aux Pays-Bas sous le numéro 73237426, en sa qualité de titulaire

de licence AFM, numéro 12046177.

Votre police est administrée par Cover Genius Europe B.V. et souscrite par Accelerant Insurance Europe SA, Bastion Tower, Place du Champ de Mars 5, 1050 Brussels. Accelerant Insurance Europe SA est une société enregistrée en Belgique (numéro d'entreprise 0758.632.842) dont le siège social est situé à Bastion Tower, Place du Champ de Mars 5, 1050 Bruxelles. Accelerant Insurance Europe SA est une compagnie d'assurance agréée sous le code 3193 et réglementée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) et l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA).

INFORMATIONS IMPORTANTES SUR VOTRE INTERMÉDIAIRE D'ASSURANCE

Amazon EU S.a.r.l. (AEU), est une société à responsabilité limitée immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B101.918 dont le siège social est situé au 38 Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, et dont la succursale britannique est située au 1 Principal Place, Worship Street, London, EC2A 2FA. AEU est autorisée et réglementée par la Financial Conduct Authority pour agir en tant qu'intermédiaire d'assurance au Royaume-Uni. AEU est inclus dans le registre britannique des services financiers, disponible sur www.register.fca.org.uk sous le numéro de référence 746485.

AEU, en sa qualité de courtier, agit en votre nom lorsqu'il facilite les accords d'assurance sur le marché. Il fournit des informations uniquement en relation avec les dispositions d'assurance et ne fournit pas de recommandation personnelle sur la base d'une analyse personnelle. Vous ne payez pas de frais pour les services de courtage d'AEU. AEU reçoit une commission de l'assureur qui est un pourcentage de la prime d'assurance. Veuillez nous informer si vous avez une plainte concernant nos services de courtage en visitant www.amazon.co.uk/gp/help/customer/contact-us Si votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction, vous pouvez, dans les 6 mois suivant notre décision finale, saisir le Service de médiation financière par téléphone au +0800 023 4567 ou sur son site Internet www.Financier-ombudsman.org.uk.

BASE DE CONSEIL

Accelerant et l'administrateur ne fournissent pas de conseil ou de recommandation personnelle sur l'adéquation de ce produit. Il vous incombe de vous assurer que le produit répond à vos besoins.

PROTECTION PRODUIT

INFORMATIONS POUR LA POLICE COMPLÈTE

Votre police se compose de ce libellé de police et du certificat d'assurance qui est créé au moment de l'achat.

Votre certificat d'assurance le plus récent contient les informations qui nous ont été fournies lorsque nous avons accepté de vous fournir la couverture et les conditions de votre police.

Votre police couvre les sections et la période de couverture indiquées dans votre certificat d'assurance. Vous devez considérer que votre police et votre attestation d'assurance constituent un seul et même contrat. Veuillez lire tous les documents pour vous assurer que la couverture fournie répond à vos besoins. Si ce n'est pas le cas, veuillez nous contacter dès que possible.

Si l'une de vos informations est incorrecte ou change (par exemple, un changement d'adresse), veuillez visiter [xcover.com/account](https://www.xcover.com/account) pour mettre à jour vos coordonnées. Si nous disposons d'informations erronées, cela peut entraîner une augmentation du coût de la police et/ou le non-paiement intégral des réclamations, ou votre police peut ne pas être valide et dans ce cas, les réclamations ne seront pas payées.

Vous devez conserver un enregistrement (y compris des copies des lettres) de toutes les informations qui nous sont fournies dans le cadre de cette politique.

Si vous transférez la propriété d'un article assuré à une autre personne, cette police peut lui être transférée pour mettre à jour vos coordonnées. Veuillez noter que cela n'est pas possible pour les polices mensuelles.

Vous pouvez demander des versions imprimées de toute information hyperliée de ce document en visitant www.xcover.com/account.

PROTECTION DES DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ

L'administrateur et nous, attachés aux principes de sécurité des données dans la configuration des services d'assurance, nous engageons à protéger vos informations personnelles.

En ce qui concerne le règlement européen général sur la protection des données (RGPD), l'administrateur et nous sommes des contrôleurs de données conjoints, collectant et traitant des informations personnelles vous concernant à partir de diverses sources afin de respecter vos obligations envers vous et aux fins d'intérêts légitimes.

L'administrateur et nous recevons des informations personnelles, y compris votre adresse électronique, votre nom et votre numéro de téléphone, ce qui nous permet d'émettre et de modifier nos politiques, de traiter les réclamations, ainsi que de protéger l'administrateur et nos intérêts légitimes (par exemple afin de détecter, enquêter et empêcher les activités qui pourraient être illégales ou pourraient entraîner l'annulation de votre produit ou le fait qu'il soit traité comme s'il n'avait jamais existé).

L'administrateur et nous pouvons surveiller et enregistrer les appels téléphoniques pour aider à maintenir nos normes de qualité et à des fins de sécurité.

Vous pouvez accéder à la politique de confidentialité de l'administrateur sur <https://www.xcover.com/en/privacy-policy>.

Pour plus d'informations sur la façon dont Accelerant utilise vos informations personnelles, veuillez consulter notre politique de confidentialité complète, disponible dans la section Confidentialité de notre site Web <https://accelins.com/privacy-policy>.

JURIDICTION ET LOI

Cette police sera régie et interprétée et résolue dans la compétence des tribunaux conformément aux lois de votre pays de résidence.

PLAINTES/LITIGES

Vous pouvez contacter l'équipe XCover chargée des plaintes à tout moment. Indiquez votre numéro de référence (se terminant par "INS") pour un examen formel de votre demande. Nous répondrons dans les 5 jours. Cliquez sur le bouton pour nous envoyer un e-mail.

DÉPOSER UNE PLAINTE

Une fois les procédures de réclamation internes de Cover Genius terminées, et si vous êtes basés en France, vous pouvez contacter le Médiateur de la Fédération Française de l'Assurance en écrivant : directement sur le site du Médiateur : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>, par voie postale à l'adresse suivante : Insurance Mediation, TSA 50110,75441 Paris cedex 09. Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance. Cette assistance est gratuite.

Le Médiateur rend un avis motivé dans les 3 mois suivant l'envoi de la réclamation. La procédure de prise de contact avec le médiateur et la « Charte de la Médiation » de la FFA sont gratuites et disponibles sur le site : <https://www.ffa-assurance>.

PROTECTION PRODUIT

Si vous résidez en Belgique, vous pouvez contacter l'Ombudsman des Assurances : Ombudsman des Assurances, place de Meeus 35, 1000 Bruxelles, Belgique ; tél. : +32 (2) 547 58 71 ; fax. : +32 (2) 547 59 75 ; adresse électronique : fma@fma.gv.at ; site Web : <https://www.ombudsman.as/fr>.

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

Alternativement, vous pouvez renvoyer votre plainte à l'arbitre des services financiers à Malte :

- par e-mail à complaint.info@asf.mt ; ou
- en écrivant au Bureau de l'arbitre des services financiers, 1er étage, place St Calcedonius, Floriana FRN 1530, Malte ; ou
- par téléphone au 00356 21 249 245.

Pour plus d'informations, veuillez consulter financialarbiter.org.mt.

IMPORTANT : l'arbitre des services financiers (Malte) s'attendra à ce que vous ayez suivi la procédure ci-dessus avant d'accepter votre dossier.

Les modalités de traitement des plaintes ci-dessus sont sans préjudice de votre droit d'intenter une action en justice ou une procédure alternative de règlement des différends conformément à vos droits contractuels.

SANCTIONS

Nous ne fournirons pas de couverture ou ne serons pas tenus de payer toute réclamation ou autre somme, y compris les primes de retour, si agir de cette façon nous exposait à toute sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies, au gel des avoirs ou aux sanctions commerciales ou économiques, aux lois ou réglementations de l'Union européenne, du Royaume-Uni et/ou de toutes les autres juridictions où nous exerçons nos activités.