

# Protection de produit

## Document d'information sur le produit d'assurance

**Compagnie:** Fortegra Europe Insurance Company Limited (Malta Company Registration Number C 84703), Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta. Fortegra Europe Insurance Company Limited est autorisée en vertu de l'Insurance Business Act 1998 des lois maltaises à exercer des activités générales et est réglementée par la Malta Financial Services Authority, Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta.

Le produit est administré par Cover Genius Europe B.V. qui est autorisée et réglementée par la Dutch Authority for Financial Markets (AFM) sous le numéro de référence 12044927. Des détails sur l'étendue de la réglementation de l'administrateur par la AFM sont disponibles auprès de l'administrateur sur demande

**Produit:** Protection de produit

**Ce document ne contient pas l'intégralité des conditions générales de couverture, qui se trouvent dans les documents précontractuels et contractuels. Il est important que vous lisiez attentivement tous ces documents.**

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

Votre produit est couvert pour les dommages accidentels, y compris ceux causés par les intempéries, les liquides, les brûlures et une mauvaise manipulation. Nous couvrirons également les dommages au produit qui ne sont pas couverts par une garantie existante.



### Qu'est-ce qui est assuré?

**Votre certificat d'assurance affichera les avantages ci-dessous applicables à votre protection.**

#### ✓ Dommages accidentels

Votre produit est couvert pour les dommages accidentels, y compris ceux causés par les intempéries, les liquides, les brûlures et une mauvaise manipulation. Les réparations, les remplacements, la livraison, les interventions et l'installation sont tous couverts jusqu'à la limite de couverture.

#### ✓ Extension de garantie

Votre produit assuré est couvert en cas de défaillance de produit après l'expiration de la garantie de votre détaillant ou fabricant.

#### ✓ Vol

Votre Produit Assuré est également couvert contre le vol. Si votre produit est volé nous le remplacerons. Les déclarations de vol doivent être accompagnées d'un rapport de police.

**Applicable uniquement pour les téléphones portables :**

**Bris-de-glace : Pas de franchise ;**

**Dommages accidentels : 25 € pour des téléphones de moins de 150 €, 50 € pour des téléphones de plus de 150 € ;**

**Vol : 50€ pour des téléphones de moins de 150 €, 75€ pour des téléphones de plus de 150 € ;**



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

- ✗ Tout avantage qui n'est pas affiché sur votre certificat, par exemple en cas de dégâts, de vol ou d'extension de garantie.
- ✗ Toute franchise de police affichée sur votre certificat.
- ✗ Tout dommage préexistant, usure générale ou entretien insuffisant.
- ✗ Tout dommage esthétique.
- ✗ Toute réparation non autorisée et effectuée par notre équipe de réclamations.
- ✗ Si nous organisons la présence d'un fournisseur de services pour effectuer une réparation et qu'il ne peut pas accéder à votre produit. Dans ce cas, vous serez responsable de tous les frais encourus.
- ✗ Si vous ne faites pas preuve de toutes les précautions nécessaires pour éviter d'exposer le produit à des dommages liés aux intempéries (sauf si le produit est fabriqué pour une utilisation prolongée à l'extérieur).
- ✗ Si votre produit est couvert par une autre couverture, y compris, mais sans s'y limiter, une garantie du fabricant, un rappel du fabricant, une garantie au détail ou une police relative à la maison/contenu.
- ✗ Les réparations courantes, les services, les inspections, les frais d'entretien, de nettoyage, de modification ou de restauration.



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

- ! Vous pouvez réclamer jusqu'à la limite de couverture pendant la période de couverture.
- ! Vous pouvez effectuer jusqu'à 3 réparations par période de 12 mois, sous réserve du plafond total des réclamations.
- ! Vous devez avoir plus de 18 ans et être résident en France métropolitaine, en dehors de la Corse et en Belgique pour souscrire à ce produit d'assurance.



## Où suis-je couvert(e)?

Vous êtes couvert dans le monde entier.



## Quelles sont mes obligations?

Vous devez faire tout ce que vous pouvez pour prévenir et réduire tout dommage.

Afin que nous puissions traiter efficacement vos réclamations, les réclamations doivent nous être notifiées dès que possible, de préférence dans les 30 jours suivant l'événement

Vous devez nous contacter dès que possible avec tous les détails de tout ce qui peut entraîner une réclamation et nous donner toutes les informations et la documentation que nous demandons.

Vous ne devez pas fournir d'informations fausses ou trompeuses en réponse à une question posée lorsque vous souscrivez une couverture ou faites une réclamation.



## Quand et comment effectuer les paiements?

En effectuant un paiement unique lors de l'achat de cette police sur Amazon.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin?

Votre couverture commence à la date de début de la police indiquée sur votre certificat d'assurance et se poursuit pendant une période indiquée sur votre certificat d'assurance, ou

- la date à laquelle nous avons réparé votre produit pour la troisième fois au cours d'une période de 12 mois; ou
- la date à laquelle vous recevez un produit de remplacement ou un règlement suite à une réclamation pour dommage accidentel ou panne; ou
- la date à partir de laquelle vous nous informez que vous souhaitez résilier votre police.



## Comment puis-je résilier le contrat?

Vous pouvez annuler votre police à tout moment.

Si vous annulez votre police dans les 45 jours suivant la date de livraison vous recevrez un remboursement complet si vous n'avez pas fait de réclamation.

Rendez-vous sur [xcover.com/account](https://xcover.com/account) pour annuler votre protection.

## Conditions d'utilisation

**Veillez lire attentivement ce document.** Il définit les conditions selon lesquelles nous, Cover Genius Europe B.V, acceptons d'agir pour nos clients et contient les détails de nos responsabilités réglementaires et légales. Il définit également certaines de vos responsabilités en tant que client. Veuillez nous contacter immédiatement si vous ne comprenez pas un élément des présentes conditions générales. Les documents relatifs à votre police seront envoyés par courrier électronique uniquement.

### À propos de notre entreprise

Cover Genius Europe B.V ("l'administrateur"), qui est autorisé et réglementé par l'Autorité néerlandaise des marchés financiers ("AFM") pour servir d'intermédiaire en assurance non-vie et agir en tant qu'agent autorisé en assurance non-vie. Notre numéro d'enregistrement AFM est 12046177. Vous pouvez vérifier cette information sur le registre de l'AFM en visitant leur site web à l'adresse <https://www.afm.nl/en> ou en contactant l'AFM au +31(0)20-797 2000. Nous sommes enregistrés auprès de la Chambre de commerce néerlandaise ("KvK"). Notre numéro KvK est le 73237426.

### Notre adresse

Le siège social de Cover Genius est Herengracht 420, 1017 BZ Amsterdam. Vous pouvez les joindre par courrier électronique à l'adresse <https://www.xcover.com/en/contact-us>.

### Nos produits et services

Nous proposons cette couverture qui convient à ceux qui souhaitent assurer leur produit contre divers risques, notamment les dommages accidentels et les pannes après l'expiration de la garantie du fabricant.

Ce produit répond aux demandes et aux besoins de ceux qui souhaitent acheter la couverture sélectionnée.

Cette couverture est souscrite par Fortegra Insurance Europe SA ("l'assureur"). Nous ne donnons pas de conseils ni ne faisons de recommandations personnelles en rapport avec un produit d'assurance. Cependant, nous vous poserons des questions afin de vous fournir un devis, en vous laissant prendre votre propre décision quant à la manière dont vous souhaitez procéder et si ce produit répond à vos besoins spécifiques en matière d'assurance.

### Capacité dans laquelle nous agissons

En organisant votre assurance, nous agissons à tout moment en tant qu'agent de l'assureur.

### Notre rémunération

Lorsque nous vous vendons une police, nous recevons une partie de la prime totale.

### Divulgateion

Il est très important que les informations qui nous sont fournies lors de la souscription d'une police, du remplissage d'un formulaire de demande d'indemnisation et des déclarations à l'assureur soient correctes. Si une police est souscrite, ou si un formulaire ou une déclaration est rempli en votre nom, il est de votre responsabilité de vérifier que les réponses données à toutes les questions sont véridiques et complètes. Nous vous conseillons de conserver des copies de toute correspondance que vous nous envoyez ou que vous adressez directement à l'assureur.

### Primes d'assurance

Nous collectons et détenons les primes d'assurance en tant qu'agent de l'assureur.

### Frais de gestion

Il peut y avoir des frais d'administration à payer pour la gestion de votre police. Veuillez vérifier votre certificat d'assurance pour plus de détails.

### Citations

Sauf indication contraire, tous les devis fournis pour de nouvelles assurances sont valables uniquement au moment du devis.

### Droit d'annulation

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 intégral.

### Traiter nos clients de manière équitable

Nous nous efforçons de fournir un service de première classe à tout moment, et nous sommes heureux de recevoir les commentaires de nos clients. Si, pour une raison quelconque, vous estimez que notre service n'est pas à la hauteur de vos attentes, veuillez nous en faire part.

### Procédure de réclamation

S'il arrive que nous ne répondions pas à vos attentes, nous nous engageons également à traiter toute plainte de manière approfondie et professionnelle. Si vous souhaitez déposer une plainte concernant la vente de votre assurance, veuillez nous contacter de la manière suivante :

Si vous avez une plainte concernant votre police, veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse suivante [complaints@xcover.com](mailto:complaints@xcover.com). Nous vous répondrons dans les 5 jours. Pour de plus amples informations, veuillez lire la section relative aux plaintes dans le libellé de la police.