

Compagnie: Assurant Europe Insurance N.V.

Produit: Assurance pannes Assurant Protection

Assurant Europe Insurance N.V., ayant son siège social aux Pays-Bas, Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdam, enregistrée dans le registre de commerce de la Chambre de Commerce néerlandaise sous le numéro 72959320 et enregistrée auprès de l'autorité de surveillance néerlandaise, De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) 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 enregistrée en Belgique auprès de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA).

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 ?

Assurant Protection est une assurance couvrant les pannes pour une gamme de produits électriques et électroniques vendus neufs ou Amazon Renewed sur le site www.amazon.fr. L'assurance couvre la réparation ou le remplacement de ces produits dans les circonstances résumées ci-après.



Qu'est-ce qui est assuré ?

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



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 produit.
 - ✗ **Les dommages d'ordre esthétique :** Par exemple: les éraflures, les bosses ou la corrosion qui n'affectent pas le fonctionnement et l'utilisation de votre produit.
 - ✗ **Dommages accidentals:** l'assurance ne couvre pas les dommages accidentels causés à votre produit.
 - ✗ **Toute casse résultant d'une mauvaise utilisation ou d'un manque de soin.**
 - ✗ **Le contenu du produit :** Par exemple : les données, les photos, les logiciels, les nourritures congelées, le linge.
 - ✗ **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 produit cesse de fonctionner en raison de défauts ou de mises à jour des logiciels.
 - ✗ **Les pannes survenus pendant la période de validité de la garantie légale de conformité.**
 - ✗ **Tous frais et dommages indirects et consécutifs.**
- Veillez 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 ?

- ! Dans la mesure où nous sommes en capacité de réparer votre produit, nous n'effectuerons que 3 réparations maximum par période de 12 mois.
- ! La police d'assurance s'applique uniquement aux produits achetés par des personnes résidant en France métropolitaine (hors Monaco) ou en Belgique sur le site www.amazon.fr.
- ! Vous devez avoir 18 ans ou plus pour pouvoir souscrire le contrat d'assurance.
- ! Notre couverture ne s'applique pas si votre produit 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 l'assureur.
- ! Seuls les accessoires faisant partie intégrale de l'achat initiale du produit assuré peuvent être couverts, à l'exclusion de tous autres accessoires. Les accessoires ne sont couverts que s'ils sont incompatibles avec le produit de remplacement proposé en cas de sinistre.
- ! La valeur du chèque cadeau Amazon.fr est limitée au prix d'achat initial de votre produit ou au prix d'un produit de remplacement disponible sur le site www.amazon.fr, selon le montant le plus élevé.

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** : Vous devez nous contacter dès que vous avez connaissance d'un sinistre et au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés qui suivent.
- **Prendre soin de votre produit** : vous devez prendre soin de votre produit. Nous pouvons être amenés à ne pas prendre un sinistre en charge s'il est établi que vous n'avez pas pris soin de votre produit.
- Vous devez nous informer sans délai si vous donnez ou vendez votre produit et souhaitez transférer la police d'assurance au nouveau propriétaire. Il nous est impossible de transférer une police d'assurance à une personne de moins de 18 ans.
- **Fournir des renseignements exacts** : lors de la modification de votre police ou lors de la déclaration d'un sinistre, vous devez veiller à répondre sincèrement et au mieux de vos connaissances à toutes questions. Sinon, nous pouvons être amenés à refuser votre sinistre.
- Vous devez pouvoir nous fournir le produit pour vérification en cas de sinistre, sinon il sera considéré comme un produit perdu, ce qui n'est pas couvert.



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 d'effet : La couverture contre les pannes prend effet deux ans après la date de livraison de votre produit.

Date de fin : 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, selon la période de couverture choisie ; ou
- le jour où vous recevez un produit de remplacement ou un code chèque-cadeau Amazon.fr après un sinistre ; ou
- à la date à compter de laquelle vous souhaitez résilier votre police d'assurance.



Comment puis-je résilier le contrat ?

Comment résilier : Vous pouvez résilier votre contrat par téléphone ou par courrier. Vous pouvez également nous envoyer un e-mail à cancellation@assurantprotection.fr.

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.

Quand pouvez-vous résilier : Vous pouvez résilier votre police d'assurance à tout moment. Si vous résiliez votre police d'assurance au cours des 30 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 si aucune demande d'indemnisation n'a encore été faite. Après la période de réflexion de 30 jours, la prime acquittée vous sera remboursée au prorata de la durée de la couverture restant à courir, si aucune demande d'indemnisation n'a été faite avant la date de résiliation. 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.

Renseignements importants concernant votre police d'assurance

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

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@assurantprotection.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 l'un des risques couverts par Assurant Protection avant de souscrire l'assurance Assurant Protection.

Assurant Europe Insurance N.V. (AEI) fournit uniquement des informations au sujet de l'assurance ; il ne s'agit pas de conseils ou recommandations personnalisées 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 Assurant Protection ?

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 enregistrée en Belgique auprès de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA).

Amazon EU SARL ("AEU") est agréée et régulée par le Commissariat aux Assurances du Luxembourg, en qualité de société de courtage. Vous pouvez vérifier cet agrément sur le site web du Commissariat aux Assurances à l'adresse www.caa.lu ou en appelant le Commissariat aux Assurances au +352 22 69 11 1.

AEU agit en tant que société de courtage (courtier d'assurances) lors du choix parmi les contrats d'assurance disponibles sur le marché, et vous conseille en choisissant AEI pour offrir l'assurance Assurant Protection pour les produits vendus sur le marché.

Comment Amazon EU SARL est-elle rémunérée pour ses activités ?

AEU agit en qualité de société de courtage, dans le cadre de l'établissement de votre police d'assurance, sans frais à votre charge. AEU perçoit une commission de l'assureur, à savoir un pourcentage de la prime d'assurance.

Comment déclarer un sinistre et faire une réclamation ?

Pour toute demande d'information, veuillez nous pouvez écrire par 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, vous pouvez adresser une réclamation par :

Pour les résidents Français :

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

Pour les résidents Belges :

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/>.

Comment vos données personnelles sont-elles utilisées ?

Vos données à caractère personnel seront utilisées par AEU, par AEI (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, SMS 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.

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