



PROTECTION

PRODUIT

PROTECTION PRODUIT

COMMENT CELA FONCTIONNE-T-IL ?

La Protection du Produit est fournie par notre partenaire, XCover.com.

La protection des produits de XCover.com étend et prolonge la garantie existante de votre fabricant, partout dans le monde. Cela comprend les dysfonctionnements, les déversements, les bris, les fissures, les déchirures, les défauts de fabrication et autres dommages.

Vous êtes couvert jusqu'au montant que vous avez payé pour votre produit.

Cette protection commence à la date de livraison prévue de votre produit.

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

IMPORTANT ! LES DOCUMENTS DE VOTRE POLICE

Étant donné qu'Amazon ne nous communique pas votre adresse électronique, vous devez d'abord trouver le courriel de confirmation de XCover.com et cliquer sur le lien pour créer votre compte XCover où vous pourrez consulter les documents de votre police, apporter des modifications et initier une réclamation.

Contacter Amazon au sujet de votre achat sur Amazon

Si vous avez une question spécifique concernant votre article ou la livraison, veuillez contacter Amazon ou votre vendeur Amazon. Il vous suffit de vous connecter à votre compte Amazon et d'accéder à votre [historique de commandes](#), où vous pouvez sélectionner «Problème avec la commande» et «contacter le vendeur». Les vendeurs Amazon devraient répondre à votre message dans les deux jours ouvrables.

LES RÉPONSES À VOS PRINCIPALES QUESTIONS

- › [Comment puis-je modifier, annuler ou obtenir un remboursement pour ma police ?](#)
- › [Comment faire une réclamation ?](#)
- › [Qui est XCover ?](#)
- › [Combien de temps mon article Amazon est-il protégé ?](#)
- › [Quand la couverture commence-t-elle ?](#)
- › [Puis-je ajouter un nom de société à ma police ?](#)

- › [La protection XCover couvre-t-elle 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...

Votre produit assuré est endommagé accidentellement

Protection contre les 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.

Votre produit assuré est volé

Pendant toute la durée de la police, les produits volés seront remplacés

Si votre produit est volé nous le remplacerons. Les déclarations de vol doivent être accompagnées d'un rapport de police.

Une défaillance ou des dommages à vos produits assurés ne sont pas couverts par une garantie existante

Prolongement de votre garantie produit existante pour couvrir les lacunes

Votre produit comprend une garantie du fabricant ou du détaillant, cependant, il existe des limites basées sur la durée (combien d'années la garantie est-elle valable) et sur la couverture (par exemple, les dommages causés par l'eau sont souvent exclus par les fabricants). Cette couverture s'applique lorsque la garantie de votre produit existant ne couvre pas votre réclamation.

Votre certificat affichera les avantages applicables à votre protection.

NOUS REMPLAÇONS QUAND...

Réparer un produit coûte plus cher qu'un remplacement

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

PROTECTION PRODUIT

L'équipe des réclamations remplacera votre produit s'il est inutilisable ou s'il a été volé, ou émettra un paiement monétaire que vous pourrez utiliser à votre guise. Si nous remplaçons un produit, la condition sera la même que votre achat d'origine (c'est-à-dire qu'un produit reconditionné sera remplacé par un produit reconditionné similaire ou le même produit reconditionné). Les produits de remplacement peuvent avoir des spécifications similaires à celles du produit assuré ou être 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.

NOUS RÉPARONS LORSQUE...

Réparer un produit coûte moins cher qu'un remplacement

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

Vous pouvez effectuer jusqu'à 3 réparations par période de 12 mois jusqu'à concurrence du montant total des réclamations indiqué sur votre certificat.

Notre équipe des réclamations vous informera des étapes à suivre pour réparer votre produit inutilisable.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT...

- ✗ Pour tout avantage qui n'est pas affiché sur votre certificat, par exemple en cas de dégâts, de vol ou d'extension de garantie.
 - ✗ Pour les pertes ou dommages subis pendant le transport vers votre adresse désignée ou les frais engagés pour le retour des produits endommagés.
 - ✗ Pour toute franchise de police affichée sur votre certificat.
 - ✗ Pour une perte accidentelle ou un égarement de votre produit.
 - ✗ Pour tout dommage esthétique.
 - ✗ Pour tout dommage préexistant, usure générale ou entretien insuffisant.
 - ✗ Pour tout dommage où vous avez enfreint les directives du fabricant.
 - ✗ Pour toute réparation non autorisée et ne pas 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 police avec couverture valide, 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.
 - ✗ Pour tout dommage causé par la lumière du soleil ou la moisissure.
 - ✗ Si les accessoires fournis gratuitement avec vos produits assurés sont endommagés et que le produit assuré peut fonctionner sans l'accessoire. Cela inclut, mais sans s'y limiter, les coussins, les câbles, les batteries externes ou les étuis.
 - ✗ Pour les réparations courantes, les services, les inspections, les frais d'entretien, de nettoyage, de modification ou de restauration.
 - ✗ Pour tout sinistre résultant de votre imprudence, par exemple si votre produit est endommagé ou volé après que vous l'ayez laissé sans surveillance.
 - ✗ Si vous ne pouvez pas fournir une preuve valable d'achat ou de propriété, telle qu'un reçu ou des photographies du produit.
 - ✗ Pour toutes les applications logicielles, données électroniques ou autres produits numériques qui sont perdus, volés ou deviennent inutilisables ou qui causent 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 l'enlèvement ou la destruction de votre produit si jugé au-delà de la réparation économique.
 - ✗ Pour toute réclamation résultant de risques nucléaires ou radioactifs, de guerre ou d'actes de terrorisme.
 - ✗ Si votre produit est utilisé à des fins commerciales, cela inclut la location à court terme, le crédit-bail et la sous-location.

CONDITIONS SPÉCIALES

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 maximale de réparation ou lorsque nous vous aurons fourni un appareil de remplacement à la suite d'une réclamation réussie.

PROTECTION PRODUIT

2. Les réclamations doivent être notifiées dans les 30 jours suivant l'événement.
3. Nous déciderons comment régler une réclamation (réparer, remplacer ou émettre un paiement monétaire) et pouvons récupérer tout paiement de réclamation par voie de recours judiciaire.
4. Vous ne pouvez pas affecter ou transférer cette protection à une autre personne ou à un autre produit.

COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION

Rendez-vous sur xcover.com/claim pour enregistrer votre demande. 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 sans rendez-vous).
3. Nous traiterons le paiement directement avec les réparateurs ou, en de rares occasions, nous vous rembourserons. Si votre article doit être remplacé, nous le remplacerons par un article équivalent ou organiserons le paiement d'un montant équivalent.

ANNULATION ET REMBOURSEMENTS

Rendez-vous sur 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.

Dans le cas d'un abonnement mensuel, la dernière redevance mensuelle vous sera remboursée.

DÉFINITIONS

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

Domages accidentels:

désigne tout dommage, y compris les dommages causés par le feu et les liquides, causé au produit, qui n'a pas été délibérément causé par vous ou qui est susceptible de se produire.

Administrateur / Administrateur des réclamations:

XCover.com, un style de trading de Cover Genius.

Domages esthétiques: rayures, bosses et corrosion qui n'ont pas d'incidence sur le fonctionnement et l'utilisation du Produit ne sont pas couverts. Dans le cas d'un téléphone mobile, on entend par « dommages esthétiques » les bosses, les rayures, les fissures de l'écran qui ne masquent pas la vitre, ou les dommages au dos du téléphone qui n'affectent pas la fonctionnalité de l'article assuré.

Livraison:

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

Certificat:

le document qui vous nomme le 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 et ce libellé se combinent pour créer votre police.

Perte indirecte:

tous les autres coûts qui sont directement ou indirectement causés par l'événement qui a conduit à votre réclamation, sauf indication contraire dans cette police. Par exemple, la perte d'usage lors d'une réparation.

Assuré/Vous/Votre:

La ou les personnes dont le nom et l'adresse figurent sur le certificat.

Assureur/Nous/Notre:

Fortegra Europe Insurance Company Limited

Limites territoriales:

Mondiales.

Domages pendant le transport:

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

Période de couverture:

La période entre la date de début et la date d'expiration qui est indiquée sur votre certificat et pour laquelle la police sera en vigueur.

PROTECTION PRODUIT

Produit(s):

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

Date de début:

la date à laquelle la couverture d'assurance commence comme indiqué sur votre certificat.

Usure:

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

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 BV, une société enregistrée aux Pays-Bas sous le numéro de société 73237426, en sa qualité de licencié AFM, sous le numéro 12044927.

La Pprotection totale du produit est souscrite par Fortegra Europe Insurance Company Limited (numéro d'enregistrement de la société maltaise 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. Les rapports annuels sur notre solvabilité et notre situation financière sont disponibles à l'adresse <https://www.fortegra.eu/solvency-and-financial-condition-report>.

Fortegra Europe Insurance Company Ltd ne détient pas de participation directe ou indirecte dans l'Administrateur représentant 10 % ou plus des droits de vote du capital. De manière similaire l'Administrateur ne détient pas de participation directe ou indirecte dans Fortegra Europe Insurance Company Ltd représentant 10 % ou plus des droits de vote du capital.

BASE DE CONSEIL

Fortegra et l'administrateur ne fournissent pas de conseils ou de recommandations personnelles sur la pertinence de ce produit. Il est de votre responsabilité de vous assurer que le produit répond à vos besoins.

INFORMATIONS POUR LA POLICE COMPLÈTE

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

Votre certificat 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 sur votre certificat. Vous devez lire votre police et votre certificat comme un seul 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 au plus vite.

Si l'une de vos informations est incorrecte ou change, veuillez contacter notre partenaire. Si nous avons des informations erronées, cela peut entraîner une augmentation du coût de la police et/ou des réclamations non payées en totalité, ou votre police peut ne pas être valide et les réclamations ne seront pas payées.

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

PROTECTION DES DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ

L'administrateur et nous nous engageons à protéger vos informations personnelles, en respectant les principes de sécurité des données dans la configuration des services d'assurance. En ce qui concerne le Règlement général européen 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 e-mail, votre nom et votre numéro de téléphone, ce qui permet l'émission et la modification de politiques, le traitement des réclamations, ainsi que pour protéger l'administrateur et nos intérêts légitimes (par exemple pour détecter, enquêter et empêcher les activités qui pourraient être illégales ou entraîner l'annulation ou le traitement de votre produit 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.

PROTECTION PRODUIT

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

Pour plus d'informations sur la manière dont l'assureur utilise vos informations personnelles, veuillez consulter la déclaration de confidentialité complète, disponible dans la section Confidentialité du site Web suivant. <https://www.fortegra.eu/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.

NOTRE PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Si vous avez une réclamation concernant votre police, vous devez dans un premier temps envoyer un e-mail à complaints@xcover.com.

Nous vous répondrons dans les 5 jours.

Une fois les procédures de réclamations internes de Cover Genius conclues, et si vous résidez en France, vous pouvez contacter par écrit le Médiateur de la Fédération Française des Assurances (FFA) :

directement sur le site internet du médiateur en assurance : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+médiateur>, ou par courrier à l'adresse suivante :

Insurance Mediation
TSA 50110
75441 Paris cedex 09

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance. Ce support est gratuit. Le Médiateur émet 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 médiation » de la FFA sont gratuites et disponibles sur le site : www.ffa-assurance.

Si vous habitez en Belgique, les services de l'Ombudsman des Assurances :

Insurance Ombudsman
de Meeussquare 35
1000 Brussels
Belgique
Tél. : +32 (2) 547 58 71
Fax : +32 (2) 547 59 75

E-mail : 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 l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez avoir le droit de renvoyer votre réclamation à :

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag,
Tél. : +31 (0) 70 - 333 8 9998,
www.kifid.nl.

Le KiFiD est un organisme indépendant qui arbitre les réclamations concernant les produits d'assurance généraux et d'autres services financiers. L'organisme considérera les réclamations uniquement après que nous vous aurons fourni une confirmation écrite que notre procédure interne de gestion des réclamations a été épuisée. Vous devez transmettre la réclamation au KiFiD dans un délai d'un an après nous l'avoir présentée, ou dans un délai de trois mois après avoir reçu notre réponse définitive à votre réclamation.

Vous pouvez également soumettre 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 pour les services financiers, 1st Floor, St Calcedonius Square, Floriana FRN 1530, Malte ; ou
- par téléphone au 00356 21 249 245.

Pour plus d'informations, veuillez consulter en ligne le site financialarbiter.org.mt.

IMPORTANT : L'arbitre des services financiers (Malte) attendra 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'engager une action en justice ou une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges conformément à vos droits contractuels.

Vous pouvez soumettre volontairement votre désaccord et votre contestation à un médiateur en vertu de la loi 5/2012 du 6 juillet relative à la médiation en matière civile et commerciale. Dans le cas où les parties décident que leur désaccord ou leur litige doit être résolu par un ou plusieurs arbitres, vous pouvez soumettre volontairement un litige ou un

PROTECTION PRODUIT

arbitrage conformément aux termes de la loi sur la protection des consommateurs et des utilisateurs et de la législation subordonnée pertinente, sans préjudice de vos droits en vertu de la loi 60/2003, du 23 décembre, sur l'arbitrage.

SANCTIONS

Nous ne fournirons aucune couverture ou ne serons tenus de payer aucune réclamation ou autre somme, y compris les primes de retour, lorsque cela nous exposerait à une sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies, du gel des avoirs ou des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou règlements du Union européenne, Royaume-Uni et/ou toutes les autres juridictions dans lesquelles nous traitons des affaires.

PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-1 du Code des assurances, toutes les actions dérivant du contrat d'assurance se prescrivent par deux ans à compter de la survenance de l'événement qui y donne naissance, mais ce délai court toutefois, (i) en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte du risque couru, du jour où l'assureur en a eu connaissance et, (ii) en cas de sinistre, du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils ont pu l'ignorer jusque-là.

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-2 du Code des assurances, le délai de prescription est interrompu par l'une des causes communes d'interruption et par la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre. Elle peut également résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressé par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne le paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement d'un sinistre.