



1. Période de couverture



Date de prise d'effet Veuillez consulter votre certificat d'assurance.

Date de cessation La garantie accordée par la police cessera au premier des termes échus suivants :

- ou la date d'expiration stipulée au certificat d'assurance ; ou
- la date à laquelle vous recevez un appareil de remplacement ou un code chèque-cadeau Amazon.fr à la suite d'une demande d'indemnisation ; ou
- la date d'effet de la résiliation de votre police d'assurance.

2. Etendue de la couverture



Avec l'assurance Assurant Protection « Pannes », vous êtes couvert contre tout défaut de votre appareil résultant d'une panne mécanique, électronique ou électrique interne. Les causes externes telles que les événements météorologiques entrent dans la catégorie des dommages accidentels et restent exclus. Votre appareil est couvert dans le monde entier et bénéficie d'une option de réparation locale.

- Si la valeur de votre appareil est supérieure ou égale à 150 EUR et qu'il subit une panne couverte par votre assurance et économiquement réparable, nous le réparons et votre couverture restera valide.
- Si la valeur de votre appareil est inférieure à 150 EUR et qu'il subit une panne couverte par votre assurance, ou si votre appareil d'une valeur supérieure ou égale à 150 EUR est économiquement irréparable suite à une panne couverte, nous vous offrons le choix entre :
 - (a) un appareil de remplacement de la même marque ou d'une marque comparable et aux caractéristiques techniques équivalentes (selon notre définition), lorsqu'il est disponible et vendu neuf par Amazon sur www.amazon.fr à la date de la demande de règlement, et dont la valeur n'excède pas le prix d'achat initial de votre appareil défectueux. Cet appareil sera un appareil neuf bénéficiant de la garantie constructeur et/ou distributeur en vigueur à la date de remplacement ; ou
 - (b) un code chèque-cadeau Amazon.fr d'une valeur égale à (a). Si un tel appareil de remplacement n'était pas disponible, nous déterminerons la valeur du code chèque-cadeau en prenant en considération le prix de vente d'un appareil identique ou d'un appareil aux caractéristiques équivalentes.

Votre police prendra alors fin que vous choisissiez l'option (a) ou (b). Pour le gros électroménager et les grands téléviseurs, si vous choisissez l'option (a), nous organiserons la collecte de votre appareil défectueux lors de la livraison de votre appareil de remplacement. Par contre, si vous choisissez l'option (b), vous serez responsable de la décharge de votre appareil défectueux.

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).

3. Critères d'acceptation généraux et exclusions



Critère d'acceptation /
Exclusion

Explication

Appareils neufs ou Amazon Renewed uniquement

Cette assurance couvre un seul et unique produit neuf ou Amazon Renewed (et couvert par une garantie fabricant de deux années) acheté au cours des 30 jours précédant la contraction de l'assurance.

Majorité

Vous devez être majeur pour pouvoir souscrire cette police.

Résidents en France métropolitaine et en Belgique uniquement

La présente police d'assurance s'applique uniquement aux appareils achetés par des personnes résidant en France métropolitaine (hors Monaco) et en Belgique.

<p>Toute casse résultant d'une mauvaise utilisation ou d'un manque de soin</p>	<p>Nous attendons des assurés qu'ils prennent soin de leur produit ; si ce n'est pas le cas, nous pouvons être amenés à refuser une demande.</p> <p>Prendre soin de son produit signifie</p> <ul style="list-style-type: none"> • utiliser son produit conformément aux instructions du fabricant ; • ne pas employer le produit dans un environnement pouvant augmenter sensiblement les risques d'endommagement du produit (par ex. utilisation d'un produit non étanche dans l'eau) ; • ne pas endommager intentionnellement son produit. <p>Utilisation non conforme : votre produit a été conçu pour être employé dans un environnement domestique mais il est utilisé dans un environnement commercial/ professionnel. Dans ces cas de figure, le risque d'endommagement s'accroît et votre demande est susceptible d'être refusée. Les exemples cités visent à mieux vous faire comprendre ce qui est couvert par votre assurance, mais ne constituent pas une liste exhaustive des motifs pouvant entraîner un refus à une demande.</p> <p>Les circonstances de l'accident ayant entraîné un dommage sur un produit sont systématiquement prises en compte lors du traitement d'une demande.</p>
<p>Perte ou vol de votre appareil</p>	<p>Notre couverture ne s'applique pas en cas de perte ou vol de votre appareil.</p>
<p>Consommables que vous pouvez remplacer vous-même</p>	<p>La couverture ne s'étend pas en cas de pannes qui peuvent être résolues par vous-même par le remplacement de consommables, par exemple (sans que cette énumération soit limitative) des fusibles, ampoules, filtres, piles et batteries.</p>
<p>Absence de titre de propriété</p>	<p>La couverture peut vous être refusée si vous n'êtes pas en mesure de prouver que l'appareil vous appartient, en fournissant une copie des documents originaux d'achat (ou une copie des informations relatives à l'appareil que nous avons remplacé). L'historique de vos Amazon achats est disponible à la rubrique « Votre compte » sur Amazon.fr.</p>
<p>Virus</p>	<p>Les pannes ayant pour origine des logiciels malveillants sont exclues de la couverture.</p>
<p>Logiciels</p>	<p>Notre couverture ne s'applique pas si votre appareil cesse de fonctionner en raison de défauts ou de mises à jour des logiciels.</p>
<p>Contenus de l'appareil</p>	<p>Les images, logiciels, téléchargements, applications, musiques ou tout autre contenu stocké sur votre appareil sont exclus de la couverture de la présente police.</p>
<p>Accessoires</p>	<p>Tout accessoire qui n'a pas été acheté ensemble avec l'appareil couvert et qui n'accompagnait pas cet appareil est exclu de la couverture.</p>
<p>Rappels du fabricant</p>	<p>La présente police ne couvre aucun défaut lié à un rappel de votre appareil par le fabricant ni aucun des frais couverts par la garantie originale du fabricant.</p>
<p>Autres frais ou pertes</p>	<p>Nous couvrons uniquement les frais de remplacement ou de réparation de votre appareil. Les autres frais et pertes de toute nature ainsi que les dommages indirects et consécutifs de toute nature (par exemple, le fait de ne pas pouvoir utiliser l'appareil ou le fait d'être obligé de s'absenter de son travail pour recevoir l'appareil de remplacement) sont exclus de la couverture.</p>
<p>Modification ou réparations non autorisées</p>	<p>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.</p>
<p>Mauvaise utilisation</p>	<p>Vous devez suivre les instructions du fabricant et prendre raisonnablement soin de votre appareil, faute de quoi votre demande d'indemnisation pourrait être rejetée.</p>
<p>Plus de 3 réparations en 12 mois</p>	<p>Dans la mesure où nous sommes en capacité de réparer votre produit, nous n'effectuerons qu'un maximum de 3 réparations par période de 12 mois.</p> <p>Par exemple, si nous procédons à une première réparation le 1er janvier puis à une seconde le 1er mai de la même année et qu'une troisième réparation est nécessaire avant le 1er janvier de l'année suivante, la couverture de la police d'assurance restera suspendue à partir de la date de la troisième réparation jusqu'au 1er janvier de l'année suivante.</p>

4. Demandes d'indemnisation



Veillez noter que pendant les 2 premières années après l'achat, les pannes ne sont pas couvertes par le contrat d'assurance mais peuvent être couvertes par la garantie légale de conformité ou par une garantie conventionnelle du vendeur. Si votre produit a été acheté il y a moins de 2 ans et qu'il présente un défaut (panne électronique ou électrique) sans aucun accident/incident associé, veuillez contacter votre vendeur ou l'équipe du service clientèle d'Amazon.

Les 3 étapes de la demande d'indemnisation

1. Rassemblez les informations suivantes :
 - Votre numéro de police et la preuve d'achat de votre produit, qui se trouvent dans la section "Vos commandes" de votre compte Amazon. Votre numéro de police est indiqué également sur votre certificat d'assurance.
 - Le numéro de série de votre produit.
 - La preuve du dommage ou de la panne - une description du problème affectant votre produit et des photos du dommage.
 - Le rapport de police si vous faites une réclamation dans une situation de (tentative de) vol ou de vol à la tire ou encore en cas de dommages malveillants appliqués par un tiers.
2. Contactez-nous
Si vous résidez en France, appelez-nous au 09 77 40 06 79* entre 9 heures et 18 heures du lundi au vendredi ou contactez-nous par e-mail à l'adresse suivante : reclamations@assurantprotection.fr, ou écrivez-nous à Assurant Protection, 3B Rue Taylor, CS 20004, 75481 Paris CEDEX 10.

Si vous résidez en Belgique, appelez-nous au 078 70 02 59 * entre 9 heures et 18 heures du lundi au vendredi ou contactez-nous par e-mail à l'adresse suivante : reclamations@assurantprotection.fr, ou écrivez-nous à Assurant Protection, Uitbreidingstraat 84, 2600 Berchem
3. Traitement de la demande d'indemnisation
Le cas échéant, il vous sera demandé de payer la franchise.
Notre équipe examinera les informations fournies et vous indiquera la marche à suivre :
 - Réparation de votre produit - Nous organiserons un service de collecte par coursier ou nous vous fournirons un emballage prépayé pour envoyer le produit à notre réparateur agréé.
 - Remplacement de votre produit - Nous vous fournirons un produit de remplacement ou une carte cadeau Amazon, cas échéant après réception de votre produit endommagé.

Notes à propos des demandes d'indemnisation

- Nous efforcerons toujours de faire de notre mieux pour veiller à ce que vous soyez satisfait de la suite donnée à votre demande ; toutefois, dans le cas contraire, veuillez suivre la procédure de réclamation décrite à la section 6 (« Demandes générales et réclamations »).
- Nous réservons le droit de conserver les appareils remplacés par nos soins.
- Monde entier : si votre appareil tombe en panne alors que vous êtes à l'étranger, veuillez d'abord nous contacter par téléphone afin de demander l'autorisation de le faire réparer sur place par un réparateur agréé par le fabricant. Nous conviendrons du montant maximum des réparations et nous vous rembourserons dès réception d'une facture officielle ou de la confirmation du paiement. Sinon, si la réparation peut attendre, nous pouvons traiter votre demande à votre retour chez vous. Respectez toujours la procédure de déclaration de sinistre décrite à la section 4 (« Demandes d'indemnisation »).

5. Résiliation et remboursement de prime



Vous êtes en droit de renoncer à votre police dans les premiers 45 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. Si vous souhaitez renoncer à votre police au cours de cette période, la prime acquittée vous sera remboursée intégralement, si aucune demande d'indemnisation n'a été faite.

Vous continuez à bénéficier du droit de résilier la présente police à l'expiration des premiers 45 jours calendaires. Vous serez intégralement remboursé si vous résiliez votre police moins de deux ans après votre achat. Passé ce délai, vous recevrez un remboursement proportionnel à la durée non courue de votre police.

Si vous souhaitez résilier votre police d'assurance et vous résidez en France, veuillez nous appeler au 0977 400 679* ou nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : cancellation@assurantprotection.fr, ou nous écrire à Assurant Protection, 3B Rue Taylor, CS 20004, 75481 Paris CEDEX 10.
Si vous souhaitez résilier votre police d'assurance et vous résidez en Belgique, veuillez nous appeler au 078 70 02 59 * ou nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : cancellation@assurantprotection.fr, ou nous écrire à Assurant Protection, Uitbreidingstraat 84, 2600 Berchem.

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

Si vous annulez votre Amazon commande avant la livraison et si nous sommes en mesure d'associer votre commande à votre police d'assurance, nous annulerons automatiquement cette dernière. Nous prendrons ensuite les mesures nécessaires pour vous rembourser intégralement et vous le confirmerons par e-mail. Si vous ne recevez pas cette confirmation, nous vous invitons à suivre la procédure d'annulation ci-dessus.

Nous réservons le droit de résilier votre police si nous ne sommes plus en mesure de respecter nos obligations résultant de votre police d'assurance à cause d'une guerre ou d'actes d'hostilité étrangers dans votre pays de résidence. Dans cette éventualité, vous aurez droit à un remboursement de prime conformément aux indications ci-dessus.

6. Demandes générales et réclamations



Si vous avez une demande d'ordre général, veuillez nous envoyer un 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).

Si vous voulez déposer une réclamation concernant l'assurance, vous pouvez envoyer un e-mail à l'adresse suivante : plaintes@assurantprotection.fr ou, si vous résidez en France, nous appeler au 0977 400 679 * ou écrire à Assurant Protection, 3B Rue Taylor, CS 20004, 75481 Paris CEDEX 10 ou, si vous résidez en Belgique, nous appeler au 078 70 02 59 * ou écrire à Assurant Protection, Uitbreidingstraat 84, 2600 Berchem.

Si vous n'êtes pas satisfait de la suite donnée à votre plainte, vous pourrez, dans un délai de 6 mois après la décision finale, contacter, si vous résidez en France, les services du médiateur des assurances via le site web : www.mediation-assurances.org ou à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris CEDEX 09 ou, si vous résidez en Belgique, les services de l'Ombudsman des Assurances via le site web 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/>.

Rien de ce qui précède n'affecte les autres droits d'action dont vous disposez.

7. Modifications de vos coordonnées



Si vous voulez mettre à jour vos coordonnées conservées dans nos dossiers, vous pouvez envoyer un e-mail à l'adresse suivante : plaintes@assurantprotection.fr ou, si vous résidez en France, nous appeler au 0977 400 679 * ou écrire à Assurant Protection, 3B Rue Taylor, CS 20004, 75481 Paris CEDEX 10 ou, si vous résidez en Belgique, nous appeler au 078 70 02 59 * ou écrire à Assurant Protection, Uitbreidingstraat 84, 2600 Berchem. La mise à jour des données est gratuite.

8. Cession de la Police



Si vous vendez ou offrez votre appareil à un tiers, veuillez nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : plaintes@assurantprotection.fr ou, si vous résidez en France, nous appeler au 0977 400 679 * ou écrire à Assurant Protection, 3B Rue Taylor, CS 20004, 75481 Paris CEDEX 10 ou, si vous résidez en Belgique, nous appeler au 078 70 02 59 * ou écrire à Assurant Protection, Uitbreidingstraat 84, 2600 Berchem. Vous devrez fournir au nouveau propriétaire de votre appareil un exemplaire de la documentation Amazon originale relative à l'achat en ligne de votre appareil dans la mesure où ces documents seront nécessaires pour toute demande d'indemnisation en vertu de la présente police. La cession d'une police est gratuite.

9. Droit applicable et juridiction



Sauf accord contraire avant la date de prise d'effet de la présente police d'assurance, pour les résidents français, le droit français s'applique à la police d'assurance et les parties s'engagent à se soumettre à la juridiction non exclusive des tribunaux en France et pour les résidents belges, le droit belge s'applique à la police d'assurance et les parties s'engagent à se soumettre à la juridiction non exclusive des tribunaux en Belgique.

10. Obligation de fournir des informations exactes



Lorsque vous souhaitez souscrire ou modifier la présente police ou lorsque vous présentez une demande d'indemnisation, vous ainsi que toute personne agissant en votre nom, devez veiller, dans la mesure du possible, à répondre aux questions avec honnêteté et au mieux de vos connaissances. Tout manquement à cette obligation pourrait avoir une incidence sur la validité de votre police ou sur la suite donnée à votre demande d'indemnisation.

Si vous êtes à l'origine d'une demande d'indemnisation frauduleuse, vous perdrez vos droits à une indemnité en vertu de la présente police et nous chercherons à recouvrer toutes indemnités versées au titre de cette demande d'indemnisation.

11. Protection des données



Assurant Europe Insurance N.V. (ci-après « nous » ou « notre ») est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel et s'engage à protéger la confidentialité et la sécurité de vos données.

Vos données à caractère personnel nous sont communiquées par Amazon EU S.à r.l. et comprennent votre nom et prénom ainsi que vos coordonnées telles que votre adresse physique, votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail. Nous traitons vos données à caractère personnel pour vous fournir l'assurance Assurant Protection et pour la gestion de votre police, y compris la gestion des sinistres, comme raisonnablement nécessaire conformément à l'art. 6 para. 1(b) du Règlement général de l'Union européenne sur la protection des données (RGPD). Ce traitement de vos données à caractère personnel peut impliquer le partage confidentiel d'informations avec des fournisseurs de produits ou de services tels que réparateurs ou experts engagés par vous ou par nous dans la gestion de votre police. Sur la base de nos intérêts légitimes, nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec d'autres assureurs à des fins de prévention de fraude conformément à l'art. 6 para. 1(f) du RGPD. En outre, vos données sont traitées conformément à l'art. 6 para. 1 (c) du RGPD à des fins requises par la loi (telles que les rapports réglementaires en matière d'assurance).

Vos données seront transférées en dehors de l'UE (y compris vers les États-Unis) pour la gestion de votre police. La transmission de vos données à caractère personnel est protégée conformément à la décision de la Commission Européenne (2010/87/UE) du 5 février 2010 relative aux clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers en vertu de la directive 95/46/CE du Parlement Européen et du Conseil.

Les transferts de l'UE vers le Royaume-Uni seront protégés conformément à la décision de la Commission Européenne (2010/87/UE) du 5 février 2010 relative aux clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers en vertu de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil. À l'avenir, si la Commission européenne estime que le Royaume-Uni dispose d'un régime adéquat de protection des données, les transferts de l'UE vers le Royaume-Uni vont être sauvegardés conformément à cette décision d'adéquation.

Vos données à caractère personnel seront conservées jusqu'à 7 ans, après quoi elles seront détruites. Nous pouvons conserver vos données à caractère personnel plus longtemps que la période indiquée ci-dessus si nécessaire, par exemple pour nous conformer à nos obligations légales, satisfaire aux exigences réglementaires, résoudre des litiges et la prévention de fraude et des abus.

Vous avez certains droits sur vos données, y compris le droit d'accès, de rectification et de portabilité.

Pour obtenir une copie de vos données à caractère personnel que nous détenons, pour plus d'informations sur vos droits ou pour exercer l'un de ces droits, veuillez contacter notre délégué à la protection des données ou consultez notre site web pour plus de détails.

Vous pouvez joindre notre délégué à la protection des données par courriel à l'adresse : dataprotectionofficer@assurant.com ou par courrier envoyé à la 3B Rue Taylor, CS 20004, 75481 Paris CEDEX 10 (pour les résidents français) ou à l'adresse Uitbreidingstraat 84, 2600 Berchem (pour les résidents belges).

Vous avez à tout moment le droit de déposer une plainte auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, la CNIL, www.cnil.fr (pour les résidents français) ou auprès de l'Autorité de protection des données belge, www.autoriteprotectiondonnees.be (pour les résidents belges).

12. Assureur



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

13. Clause de sanctions



L'Assureur n'est pas légalement tenu de fournir une couverture ou une indemnisation au titre du présent contrat d'assurance, si cela contrevient aux lois et règlements applicables en matière de sanctions. La couverture et l'indemnisation seront alors automatiquement suspendues. Dès que cela sera à nouveau autorisé par les lois et règlements applicables en matière de sanctions, la couverture sera réactivée à partir du jour où la fourniture de la couverture est à nouveau légalement autorisée.

14. Prescription biennale/triennale



Toute action dérivant du présent contrat d'assurance est prescrite par deux ans (si vous résidez en France) ou par trois ans (si vous résidez en Belgique) à compter de l'événement qui y donne naissance. Ce délai ne court, en cas de sinistre, que du jour où vous en avez eu connaissance, si vous prouvez que vous l'avez ignoré jusque-là. Pour les résidents belges, le délai de prescription ne pourra pas excéder cinq ans à dater de l'événement.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription.



Amazon EU S.à r.l. (AEU), une société à responsabilité limitée inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B101.918 et dont le siège social est situé 38, Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, est autorisée par le Commissariat aux Assurances du Luxembourg à agir en qualité de courtier d'assurance et est enregistrée sous le numéro 2019CM003. Vous pouvez vérifier cette inscription sur le site Internet du Commissariat aux Assurances (7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg) à l'adresse www.caa.lu ou en appelant le Commissariat aux Assurances au +352 22 69 11 1.

En sa qualité de courtier, AEU agit en votre nom pour faciliter vos arrangements d'assurance sur le marché et fournit des conseils uniquement en ce qui concerne ces arrangements. AEU a choisi Assurant Europe Insurance N.V. pour fournir une assurance couvrant certains produits pertinents vendus sur le marché. Assurant Europe Insurance N.V. fournit uniquement des renseignements et non des recommandations ou des conseils personnels concernant cette assurance. Vous n'avez aucun frais à payer pour les services d'intermédiation en assurance. AEU reçoit une commission de Assurant Europe Insurance N.V., qui correspond à un certain pourcentage de la prime d'assurance.

Cette police est fournie en fonction de vos besoins et de vos exigences, selon la sélection que vous avez faite.

Si vous avez une plainte concernant les services de courtage de AEU, vous pouvez les contacter en visitant www.amazon.fr/gp/help/customer/contact-us. Si votre réclamation n'est pas résolue à votre satisfaction, vous pouvez dans les 6 mois suivant la décision définitive saisir le Commissariat aux Assurances («CAA») en leur écrivant par courrier postal au 7 Joseph Boulevard II, L-1840 Luxembourg, par e-mail à reclamation@caa.lu ou via le site Internet de la CAA à www.caa.lu. Vous pouvez également utiliser le site Web de résolution des litiges en ligne de la Commission européenne à l'adresse www.ec.europa.eu/consumers/odr/.