



**PROTECTION**  
**PRODUIT**

## PROTECTION PRODUIT

### DOMMAGES ACCIDENTELS, EXTENSION DE GARANTIE ET CONTRE LE VOL

#### COMMENT CELA FONCTIONNE-T-IL ?

Protection des produits est assurée par notre partenaire, XCover.com.

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

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

Vous êtes couvert jusqu'à concurrence du montant que vous avez payé pour l'article, moins toute franchise applicable, comme indiqué sur votre certificat d'assurance.

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

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

#### IMPORTANT! VOS DOCUMENTS DE VOTRE POLICE

Comme Amazon ne partage pas votre adresse électronique avec nous, 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 vos documents de police, apporter des modifications et faire une demande d'indemnisation.

#### 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 l'historique de vos commandes, où vous pouvez sélectionner « problème avec la commande » et « contacter le vendeur ». Les vendeurs d'Amazon devraient répondre à votre message dans les deux jours ouvrables.

dans les 2 jours ouvrables.

### RÉPONSES AUX QUESTIONS LES PLUS FRÉQUEMMENT POSÉES

- › [Comment modifier, résilier ou obtenir le remboursement de mon contrat d'assurance ?](#)
- › [Comment envoyer une demande d'indemnisation ?](#)
- › [Qui est XCover ? Pendant combien de temps mon produit Amazon est-il assuré ?](#)
- › [Quand commence ma protection XCover ?](#)
- › [Est-il possible d'ajouter un nom d'entreprise à mon contrat d'assurance ?](#)
- › [La Protection XCover couvre-t-elle les produits endommagés durant leur transport ?](#)
- › [Mon produit est endommagé. Dois-je contacter le vendeur Amazon, le fabricant ou XCover.com?](#)
- › [Le contrat d'assurance prévoit-il une franchise ?](#)

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

### À PROPOS DE VOTRE COUVERTURE

Votre certificat affichera les avantages applicables à votre protection.

#### VOUS ÊTES COUVERT.E SI...

##### **Votre produit assuré est accidentellement endommagé**

Protection contre les dommages accidentels.

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

##### **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 demandes d'indemnisation pour vol doivent être accompagnées d'un rapport de police. Tout appel frauduleux effectué dans les 24 heures suivant le vol de votre produit sera également couvert, jusqu'à un maximum de 200 €.

##### **La défaillance ou l'endommagement de votre produit assuré n'est pas couvert par une garantie existante**

Cette couverture étend et prolonge la garantie existante de votre produit afin de combler les lacunes.

## PROTECTION PRODUIT

Votre produit est garanti par le fabricant ou le détaillant, mais il existe des limites de durée (nombre d'années de validité de la garantie) et de couverture (par exemple, les dommages causés par l'eau sont souvent exclus par les fabricants). Cette couverture s'applique lorsque la garantie d'un produit existant ne couvre pas votre demande.

Vos produits sont couverts dans votre pays de résidence et dans le monde entier lors de voyages n'excédant pas une durée de 183 jours consécutifs, et les garanties énumérées ci-dessous sont maintenues pendant toute la durée de la police.

### NOUS REMPLAÇONS QUAND...

**Il est plus coûteux de réparer le produit que de le remplacer.**

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

L'équipe chargée du règlement des sinistres remplacera votre produit s'il est inutilisable ou s'il a été volé, ou bien elle vous versera une somme d'argent que vous pourrez utiliser comme bon vous semble. 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...

**La réparation du produit est moins chère que son remplacement.**

Pendant toute la durée de votre contrat d'assurance, vos produits peuvent être RÉPARÉS.

Vous pouvez effectuer jusqu'à 3 réparations par période de 12 mois, dans la limite du plafond de remboursement indiqué sur votre certificat d'assurance.

Notre équipe chargée des demandes d'indemnisation vous informera des mesures à prendre pour réparer votre produit inopérant.

### RÉPARATIONS

Les dispositions suivantes s'appliquent à toutes les réparations effectuées par un réparateur agréé :

- Une garantie de 6 mois est incluse.

- Si le même problème survient 3 fois dans les 12 mois, nous remplacerons l'article gratuitement.
- Nous prenons en charge les frais d'installation jusqu'à concurrence de 50 euros.
- L'article assuré est couvert contre les dommages subis pendant le transport vers et depuis le réparateur.
- Nous n'utiliserons que des pièces de rechange d'origine.

Si la réparation échoue :

- Nous vous proposerons de remplacer l'article par un article neuf ou remis à neuf présentant les mêmes caractéristiques ou fonctionnalités.
- Si le remplacement de l'article n'est pas possible, nous vous proposerons un remboursement financier. Dans ce cas, le paiement sera effectué dans un délai d'un jour ouvrable à compter de notre accusé de réception.

Si nous faisons appel à un prestataire de services pour effectuer une réparation et qu'il ne peut pas accéder à votre produit. Dans ce cas, les frais encourus seront à votre charge.

Si votre objet est un téléphone portable, une franchise ou un excédent peut s'appliquer lors de la déclaration de sinistre. Les franchises ne s'appliquent qu'aux téléphones portables. Le montant de la franchise est indiqué ci-dessous :

- Panne : Pas de franchise.
- Dommages accidentels : 25 € pour les téléphones de moins de 150 € ; 50 € pour les téléphones de plus de 150 € et de moins de 500 € ; 75 € pour les téléphones de plus de 500 €.
- Vol : 50 € pour les téléphones de moins de 150 € ; 75 € pour les téléphones de plus de 150 € et de moins de 500 € ; 100 € pour les téléphones de plus de 500 €.

### VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E...

- ✗ En cas de vol.
- ✗ Pour toute prestation qui n'est pas indiquée sur votre Certificat.
- ✗ Pour la perte ou les dommages subis pendant le transport à l'adresse que vous avez indiquée ou les frais encourus pour l'expédition de retour de produits endommagés.
- ✗ Pour toute franchise indiquée sur votre certificat d'assurance. En cas de réparation ou de remplacement, le montant de la franchise applicable vous sera facturé et, en cas de versement d'une somme d'argent, la franchise applicable sera déduite de ce montant.
- ✗ Pour les problèmes causés par la fourniture d'électricité, de gaz, d'eau, de large bande ou de contenu diffusé.

## PROTECTION PRODUIT

- ✗ Pour tout dommage cosmétique.
- ✗ Pour tout dommage préexistant, usure générale ou entretien inadéquat.
- ✗ Pour tout dommage pour lequel vous n'avez pas respecté les conseils du fabricant.
- ✗ Pour toute réparation non autorisée et effectuée par notre équipe chargée des réclamations.
- ✗ Si nous organisons la présence d'un prestataire de services pour effectuer une réparation et qu'il ne peut pas accéder à votre produit, nous nous réservons le droit d'effectuer des réparations. Dans ce cas, vous serez responsable de tous les frais encourus.
- ✗ Si vous ne faites pas preuve de prudence pour éviter d'exposer le produit à des dommages liés aux intempéries (sauf si le produit est fabriqué pour une utilisation prolongée en extérieur).
- ✗ Si votre produit est couvert par une autre politique avec une couverture valide, y compris, mais sans s'y limiter, une garantie du fabricant, un rappel du fabricant, une garantie de vente au détail ou une politique d'habitation/contenu. Si cette autre demande n'aboutit pas, que le dommage n'est pas couvert et que vous en avez la preuve, rendez-vous sur [xcover.com/claim](https://xcover.com/claim) pour commencer votre demande.
- ✗ Pour tout dommage causé par le soleil ou la moisissure.
- ✗ Si des accessoires inclus gratuitement avec vos produits assurés sont endommagés et que le produit assuré est utilisable sans l'accessoire. Cela comprend, 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, les modifications ou les coûts de restauration.
- ✗ Pour toute demande d'indemnisation résultant d'une imprudence de votre part, par exemple si votre produit est endommagé ou volé alors que vous l'avez laissé sans surveillance.
- ✗ Si vous ne pouvez pas fournir de preuve valable d'achat ou de propriété, telle qu'un reçu ou des photographies du produit.
- ✗ Pour toute application logicielle, donnée électronique ou autre produit numérique perdu, volé ou devenu inopérant ou causant 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 s'il est jugé irréparable.

- ✗ Pour toute réclamation résultant de risques nucléaires ou radioactifs, de guerres ou d'actes de terrorisme.
- ✗ Si votre produit est utilisé pour des activités telles que la location à court terme, le crédit-bail et la sous-location.
- ✗ Pour les sinistres résultant de voyages d'affaires ou de vacances d'une durée supérieure à 183 jours.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

1. Vous pouvez demander une indemnisation jusqu'à la limite de la couverture pendant la période de protection. La protection prend automatiquement fin lorsque vous avez épuisé la valeur maximale de réparation ou lorsque nous vous avons fourni le montant maximal d'articles de remplacement à la suite d'une demande d'indemnisation acceptée.
2. Votre police prendra fin après trois réparations, quel qu'en soit le coût total, ou après avoir reçu trois appareils de remplacement au cours d'une période de 12 mois.
3. Nous déciderons de la manière de régler une réclamation (réparation, remplacement ou versement d'une somme d'argent) et nous pourrions recouvrer toute somme versée dans le cadre d'un recours juridique.
4. Si nous remplaçons votre ou vos articles assurés, nous pouvons prendre des dispositions pour en devenir propriétaires.
5. Après la fin de la police, toute demande d'indemnisation doit être présentée dans les 14 jours suivant la survenance de l'incident.
6. Si vous avez souscrit une police d'abonnement mensuel, vous ne pouvez pas céder ou transférer cette protection à une autre personne ou à un autre produit.

## PAIEMENTS ET PÉRIODE DE GARANTIE

Votre période de garantie figure sur votre certificat d'assurance.

Si vous n'avez pas souscrit un abonnement d'assurance mensuel, vous paierez votre contrat en une seule fois lors de la souscription de ce contrat et il se renouvellera à la fin de la période de garantie figurant sur votre certificat d'assurance.

Si vous avez souscrit un abonnement d'assurance mensuel, votre premier paiement sera effectué lorsque vous souscrirez ce contrat et votre garantie se renouvellera jusqu'à un délai maximum de 5 ans à compter de la date de livraison initiale prévue du produit.

# PROTECTION PRODUIT

## COMMENT ENVOYER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION ?

Rendez vous sur [xcover.com/claim](https://xcover.com/claim) pour envoyer votre demande d'indemnisation. Envoyer votre demande ne vous prendra que quelques minutes. Avant d'envoyer votre demande vérifiez les documents dont vous avez besoin.

Les étapes de la procédure d'indemnisation sont les suivantes :

1. Envoyer votre demande accompagnée de tous les documents requis.
2. Nous vous informerons des modalités de réparation de votre produit (par la poste, rendez-vous à domicile ou sans rendez-vous).
3. Nous gérerons directement le paiement auprès des réparateurs ou, en de rares occasions, vous rembourserons le montant de la réparation. Si votre produit doit être remplacé, soit nous le remplacerons par un produit équivalent soit nous vous verserons un paiement d'un montant équivalent.

## ANNULATION ET REMBOURSEMENTS

Veillez vous rendre sur [xcover.com/account](https://xcover.com/account) pour résilier votre assurance.

Vous pouvez annuler votre police à tout moment. Si vous résiliez votre police dans les 45 jours suivant la date de souscription, vous recevrez un remboursement intégral.

Après l'expiration du délai de réflexion de 45 jours, vous continuez à avoir le droit de résilier cette police et vous recevrez un remboursement basé sur la durée restante de votre plan d'assurance.

Si vous avez souscrit une police à abonnement mensuel, la dernière prime mensuelle vous sera remboursée.

Si vous avez fait une réclamation, la valeur de la réclamation sera déduite de toute prime de remboursement disponible qui vous est due.

Votre police sera résiliée avec effet immédiat dès que vous nous en informerez.

## DÉFINITIONS

Les expressions ou mots clés ci-après auront la même signification partout dans ce contrat.

### **Dommage accidentel**

désigne tout événement soudain, imprévu, irrésistible extérieur

à l'Assuré et à l'Appareil Assuré, à l'exclusion du vol, y compris l'incendie, les taches et les dommages liquides, causés au produit, qui n'a pas été causé délibérément par vous

### **Administrateur / Administrateur des réclamations**

XCover.com, une dénomination commerciale de Cover Genius B.V.

### **Perte conséquente**

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.

### **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.

### **Dommages 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.

### **Livraison**

transport du produit à l'adresse indiquée jusqu'à ce qu'il soit installé.

### **Extension de garantie**

garantie de votre bien assuré lorsque la garantie du produit existante ne couvre pas votre sinistre. Ceci soit parce que la panne du produit est survenue après expiration de la garantie du fabricant ou du détaillant soit parce qu'elle en était exclue.

### **Assureur/Nous/Notre**

Axeria lard

### **Période de couverture**

période de validité de votre assurance comprise entre la date de début et la date de fin de votre contrat telles qu'indiquées dans votre certificat d'assurance.

### **Produit(s) :**

le ou les biens figurant sur votre facture d'achat et énumérés dans votre certificat d'assurance.

# PROTECTION PRODUIT

## Garantie du produit

garantie fournie par le fabricant ou le détaillant de votre produit.

## Date de début

date à laquelle l'assurance commence telle qu'indiquée dans votre certificat d'assurance.

## Limites territoriales

adresse de domicile, adresse de vacances ou adresse professionnelle dans votre pays de résidence à des fins professionnelles ou personnelles, et, lors de voyages d'affaires ou de vacances, vos produits sauf les bijoux ou lunettes de soleil pouvant être emportés en bagage à main sont couverts dans n'importe quel pays pour une période n'excédant pas 183 jours.

## Vol

fait par un tiers de s'emparer frauduleusement du produit assuré ; ce vol doit être démontré par le reçu de la plainte déposée auprès des autorités de police compétentes.

## Dommages pendant le transport

dommages causés au produit assuré lors de son acheminement entre différentes propriétés.

## Usure normale

désigne la détérioration normale d'un produit causée par l'usure au fil du temps.

## CONFORMITÉ ET INFORMATION RÉGLEMENTAIRES

### ÉMETTEUR DE LA POLICE

Ce contrat d'assurance (« le contrat ») est fourni par XCover.com, dénomination commerciale de Cover Genius Europe B.V., un entreprise enregistrée aux Pays-Bas sous le n° d'entreprise 73237426, en sa qualité de titulaire de licence AFM n°12046177.

La Protection Produit est souscrite par Axeria iard, S.A. d'assurance au capital de 38 000 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LYON sous le numéro B 352 893 200 dont le siège social est situé au 129, avenue Félix Faure, 69003 LYON et l'adresse postale au 26, rue du Général Mouton-Duvernet, 69003 LYON.

Elle est agréée par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) - 4, place de Budapest, 75009 PARIS.

### INFORMATIONS IMPORTANTES SUR

## VOTRE INTERMÉDIAIRE D'ASSURANCE

Amazon EU S.a.r.l. (AEU) est une société à responsabilité limitée immatriculée au registre de commerce et des sociétés du Luxembourg sous le n° B101818 dont le siège social se situe 38, Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg et la filiale britannique 1 Principal Place, Worship Street, Londres, EC2A 2FA. Régie par la Financial Conduct Authority, AEU est autorisée par cette dernière à agir en tant qu'intermédiaire en assurance au Royaume-Uni. AEU est immatriculée auprès du registre britannique des services financiers - consultable ici [www.register.fca.org.uk](http://www.register.fca.org.uk) - sous le numéro 746485.

En sa qualité de courtier, AEU intervient en votre nom pour faciliter les accords en matière d'assurance sur le marché. Elle ne fournit d'informations qu'en lien avec les dispositions du contrat d'assurance et ne fournit pas de conseils personnalisés sur la base d'analyses de situations personnelles. Vous n'avez rien à payer pour les services de courtage d'AEU. L'assureur verse à AEU une commission correspondant à un pourcentage de la prime d'assurance. Si vous avez une réclamation concernant nos services de courtage, veuillez nous informer en nous contactant via ce lien [www.amazon.co.uk/gp/help/customer/contact-us](http://www.amazon.co.uk/gp/help/customer/contact-us) Si la résolution de votre réclamation ne vous satisfait pas, vous pouvez la transmettre dans un délai de 6 mois à compter de notre décision définitive au service du médiateur financier britannique par téléphone au 0800 023 4567 ou via son site Internet [www.Financier-ombudsman.org.uk](http://www.Financier-ombudsman.org.uk).

## BASE DE CONSEIL

Axeria iard et l'Administrateur ne fournissent aucun conseil ou recommandation personnelle quant à l'adéquation de ce produit. Il vous incombe de vous assurer que ce produit répond bien à vos besoins.

## INFORMATIONS POUR LA POLICE COMPLÈTE

Votre contrat d'assurance est constitué à la fois par ces conditions et par le certificat d'assurance créé au moment de la souscription.

Votre certificat d'assurance le plus récent indique les informations nous ayant été communiquées lorsque nous avons accepté de vous fournir la garantie et les conditions de votre contrat d'assurance.

Votre contrat couvre les sections et la période de garantie figurant dans votre certificat d'assurance. Vous devez considérer votre contrat d'assurance et votre certificat

## PROTECTION PRODUIT

d'assurance comme un seul et même contrat. Veuillez lire tous les documents pour vous assurer que la couverture fournie répond bien à vos besoins. Si ce n'est pas le cas, veuillez nous contacter aussi vite que possible.

Si l'une quelconque de vos informations est erronée ou a changé (par exemple changement d'adresse), veuillez vous rendre sur [xcover.com/account](https://xcover.com/account) pour les mettre à jour. Toute information erronée peut donner lieu à une majoration du prix de l'assurance et/ou au non-paiement des indemnisations dans leur intégralité, voire à l'invalidité de votre contrat et au non-paiement de votre indemnisation.

Vous devez conserver un exemplaire (notamment une copie des lettres) de toutes les informations que vous nous envoyez dans le cadre de ce contrat d'assurance.

Si vous transférez la propriété d'un bien assuré à une autre personne, ce contrat d'assurance pourra lui être transmis afin qu'elle puisse mettre à jour les informations correspondantes. Veuillez noter que cette démarche n'est pas possible pour les contrats mensuels.

Vous pouvez demander une version imprimée de n'importe quelle information figurant dans ce document associée à un lien hypertextuel en vous rendant sur [www.xcover.com/account](https://www.xcover.com/account).

## PROTECTION DES DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ

Nous nous engageons à :

- protéger vos données à caractère personnel ; et à
- respecter les principes de sécurité des données dans la configuration de nos services.

Pour le règlement général européen sur la protection des données (RGPD), XCover et Axeria lard sont des contrôleurs de données conjoints, collectant et traitant des informations personnelles vous concernant à partir de diverses sources afin de respecter leurs obligations envers vous et à des fins d'intérêts légitimes.

Nous recevons des informations personnelles, y compris votre adresse e-mail, nom et numéro de téléphone, ce qui permet l'émission et la modification des politiques, le traitement des réclamations, ainsi que la protection de l'administrateur et de nos intérêts légitimes (par exemple, pour détecter, enquêter et prévenir les activités qui peuvent être illégales ou qui pourraient entraîner l'annulation ou le traitement de votre produit comme

s'il n'avait jamais existé).

Vous avez le droit de :

- Nous demander de ne pas traiter vos données à caractère personnel à des fins de marketing.
- Obtenir une copie des données à caractère personnel vous concernant en notre possession.
- Nous demander de supprimer l'une quelconque de vos données à caractère personnel (certaines exceptions s'appliquent).
- Nous demander de corriger ou de supprimer une quelconque donnée inexacte ou trompeuse.
- Nous demander de transmettre une copie de vos données à un autre responsable de traitement.
- Introduire une réclamation auprès des autorités locales compétentes en matière de protection des données.

Pour toute autre information, notamment pour en savoir plus sur les modalités d'accès à vos données à caractère personnel, veuillez consulter notre politique de confidentialité [xcover.com/privacy-policy](https://xcover.com/privacy-policy).

Pour en savoir plus sur la façon dont Axeria lard utilise vos données à caractère personnel, veuillez vous reporter à l'intégralité de notre politique en matière de protection des données : EN | FR.

## JURIDICTION ET DROIT APPLICABLE

La compétence relative au droit, à l'interprétation et au règlement des litiges portant sur ce contrat d'assurance respectera la juridiction prévue par la législation des tribunaux de votre pays de résidence.

## NOTRE PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

En cas de différend concernant votre contrat d'assurance, vous devez tout d'abord envoyer votre réclamation par e-mail à [complaints@xcover.com](mailto:complaints@xcover.com).

Nous vous répondrons dans un délai de 5 jours.

Une fois les procédures internes de gestion des réclamations de Cover Genius arrivées à terme et si, vous, auteur de la réclamation, êtes une personne physique basée en France, vous pouvez saisir le Médiateur de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) par écrit :

- directement via le site Internet du Médiateur : <https://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur> ou
- par courrier à l'adresse suivante :

## PROTECTION PRODUIT

Monsieur le Médiateur de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance. Son assistance est gratuite. Le Médiateur rend un avis motivé dans un délai de 3 mois à compter de l'envoi de la réclamation.

La procédure de saisine du médiateur et la « Charte du Médiateur » de la FFA sont gratuites et disponibles sur le site : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

Si vous vivez en Belgique, vous pouvez contacter l'Ombudsman des Assurances :

Ombudsman des Assurances  
Square de Meeûs 35  
1000 Bruxelles  
Belgique

Tél : +32 (2) 547 58 71  
Fax : +32 (2) 547 59 75

E-mail : [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)  
Site Internet : <https://www.ombudsman.as/fr>

Vous pouvez également utiliser le site de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Si vous n'avez pas trouvé satisfaction, vous pourriez avoir le droit de transmettre votre réclamation à :

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

Le KiFiD est un organisme indépendant ayant pour vocation d'arbitrer les litiges portant sur des produits d'assurance générale ainsi que d'autres services financiers. Il ne prendra votre réclamation en considération qu'une fois que nous vous aurons donné confirmation écrite que nos procédures internes de gestion des réclamations sont arrivées à terme. Vous devez transmettre votre réclamation au KiFiD dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle vous nous avez envoyé votre réclamation ou dans un délai de trois mois à compter de la date où vous avez reçu notre réponse définitive à votre réclamation.

### SANCTIONS ET LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT

Nous ne ferons jouer aucune garantie et ne pourrions pas être tenus de payer une quelconque indemnisation ou autre somme

- notamment remboursements de prime - chaque fois que cela pourrait nous exposer à des sanctions, des interdictions ou des restrictions prévues par les résolutions de l'ONU ou à des sanctions commerciales, économiques ou à des gels d'avoirs en vertu de lois ou de réglementations de l'Union européenne, du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord et/ou de toutes autres juridictions où nous effectuons des transactions.

Nos obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, en particulier en ce qui concerne les mouvements de capitaux transfrontaliers, pourront nous amener à vous demander, à tout moment, des explications ou des preuves, notamment en ce qui concerne l'acquisition de biens assurés ou les sommes versées dans le cadre du contrat d'assurance.

### PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, mais ce délai ne commence à courir que:

1. en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, du jour où l'assureur en a eu connaissance ; et
2. en cas de sinistre, du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils l'ont ignoré jusque-là.

Si l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court qu'à partir du moment où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-2 du code des assurances, la prescription est interrompue par:

1. l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité (Code des assurances, art. L. 114-2) ;
2. la désignation d'experts à la suite d'un sinistre (Code des assurances, art. L. 114-2) ;
3. une demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription (Code civil, article 2241) ;
4. une mesure conservatoire (séquestre, hypothèque judiciaire, etc.) prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (assignation à payer, saisie des lots, saisie-vente, etc.) (Code civil, article 2244) ;



## PROTECTION PRODUIT

- la reconnaissance par l'Assureur du droit à la garantie (offre de compensation, etc.) ou de la dette de l'assuré (Code civil, article 2240).

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Le Code civil définit les motifs de report du point de départ ou de suspension de la prescription :

- Article 2234 : « La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure ».
- Article 2235: « La prescription ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts ».
- Article 2238 : « La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative .
- Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six (6) mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six (6) mois ».
- Article 2239 : « La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six (6) mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée ».

## SUBROGATION

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-12 du Code des assurances, l'assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'assureur. L'assureur peut être déchargé, en tout ou en partie, de sa responsabilité envers l'assuré, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'assuré, s'opérer en faveur de l'assureur. L'assureur n'est plus tenu par la garantie.