

Assurance Contre les Dommages Accidentels, Extension de Garantie et Assurance Contre le Vol

Document d'Information sur le Produit d'Assurance

Compagnie d'assurance:

Axeria iard est une compagnie française d'assurance agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) sous le numéro 220218 et avec un capital enregistré de 38 000 000,00 €, dont le siège social se trouve 129 avenue Félix Faure, 69003 Lyon, France et dont l'adresse postale est 26 rue Général Mouton Duvernet, 69003 Lyon, France et enregistrée au registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro B 352 893 200.

Le produit est administré par Cover Genius Europe B.V., une société enregistrée aux Pays-Bas sous le N° de société 73237426, agréée et régulée par l'AFM avec n° de licence 12046177.

Dans sa capacité en tant qu'intermédiaire d'assurance, AEU agit en votre nom en signant des contrats d'assurance sur le marché et vous conseille exclusivement sur la base de ces accords.

Nom du Produit: Assurance Contre les Dommages Accidentels, Extension de Garantie et Assurance Contre le Vol

Ce document résume les principales informations relatives à cette police d'assurance. Des informations précontractuelles et contractuelles complètes sur le produit sont fournies dans la documentation complète de la police.

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

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



Qu'est-ce qui est assuré?

- ✓ Votre Certificat d'assurance doit indiquer lequel des avantages suivants est applicable à votre protection.
- ✓ **Dommage accidentel** -
 - ✓ Votre produit assuré est couvert jusqu'à la limite de la couverture pour les dommages accidentels causés par les intempéries, les liquides, les brûlures et une mauvaise manipulation. Les réparations, les remplacements, la livraison, les interventions et l'installation sont couverts jusqu'à la limite de la couverture.
- ✓ **Garantie prolongée** -
 - ✓ Votre produit assuré est couvert lorsque votre garantie existante de produit ne couvre pas votre réclamation. Soit par défaillance de produit se produisant après expiration de la garantie existante du fabricant ou du détaillant soit pour toute exclusion due à une couverture. On vous couvre jusqu'à la limite indiquée sur votre certificat d'assurance.
- ✓ **Vol** -
 - ✓ Votre Produit assuré est également couvert pour le vol tel que défini dans les conditions générales. Si votre produit est volé, nous le remplacerons. Les demandes d'indemnisation pour vol doivent être accompagnées d'un rapport de police.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

- ✗ Pour toute franchise indiquée sur votre certificat.
- ✗ Pour tout dommage préexistant, usure générale ou entretien insuffisant.
- ✗ Pour tout dommage esthétique.
- ✗ Pour toute réparation non autorisée et/ou pas effectuée par notre équipe de 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. Dans ce cas, les frais encourus seront à votre charge.
- ✗ Exposition du produit à des dommages liés aux conditions météorologiques (sauf si le produit est fabriqué pour une utilisation extérieure soutenue).
- ✗ Si votre produit est couvert par une autre couverture, y compris, mais sans s'y limiter, une garantie du fabricant, une substitution du fabricant, une garantie du distributeur ou une police relative à la maison/contenu de la maison.
- ✗ Pour les réparations courantes, les services, les inspections, les frais d'entretien, de nettoyage, de modification ou de restauration.
- ✗ Pour tout dommage causé par la lumière du soleil ou la moisissure.
- ✗ Pour toute réclamation de responsabilité (y compris personnelle ou professionnelle) ou perte de revenus.
- ✗ Frais de réparation, de service, d'inspection, d'entretien, de nettoyage, de modification ou de restauration de routine.
- ✗ Votre produit endommagé ou volé après avoir été laissé sans surveillance.
- ✗ Pour toute réclamation liée à des voyages d'affaires ou de tourisme pendant une durée supérieure à 183 jours.



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

! Vous pouvez demander une indemnisation jusqu'à la limite de couverture indiquée sur votre certificat d'assurance pendant la période de couverture. La protection prend automatiquement fin lorsque vous avez épuisé la valeur maximale de réparation ou lorsque nous vous avons fourni le montant maximal d'appareils de remplacement à la suite d'une réclamation acceptée.

! Votre police prend fin après 3 réparations, quel qu'en soit le coût total, ou après avoir reçu 3 appareils de remplacement au cours d'une période de 12 mois.

! Vous devez prendre soin de votre produit. Toute preuve d'imprudence ou de maintenance inadéquate peut compromettre la couverture en cas de réclamation.

! **Uniquement applicable aux téléphones mobiles** -
! **Dépannage** - Pas de franchise.

! **Dommage accidentel** - 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 devez résider en France Métropolitaine, en Corse ou en Belgique pour souscrire à ce produit d'assurance.



Où suis-je couvert(e)?

On vous couvre dans votre pays de résidence et dans le monde entier sur des trajets ne dépassant pas la durée de 183 jours consécutifs.



Quelles sont mes obligations?

- Vous devez faire tout ce qui est en votre pouvoir pour prévenir et réduire tout dommage.
- Vous devez nous contacter dès que possible avec tous les détails de tout ce qui peut entraîner un sinistre et nous donner toutes les informations et la documentation que nous demandons.
- Vous ne devez pas fournir d'informations fausses ou trompeuses en réponse à une question posée lorsque vous retirez une couverture ou faites une demande d'indemnisation.



Quand et comment dois-je payer?

En effectuant un paiement unique lors de la souscription de ce contrat selon tout moyen accepté de paiement auprès d'Amazon.

Pour les politiques mensuelles de souscription, le premier paiement sera effectué quand vous souscrivez à ce contrat par tout moyen de paiement auprès d'Amazon.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin?

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

la date à laquelle nous avons réparé votre produit pour la troisième fois, quel que soit le coût total, au cours d'une période de 12 mois; ou

la date à laquelle vous avez reçu le montant maximal de l'appareil de remplacement d'un produit ou un règlement à la suite d'un sinistre accidentel ou d'une panne; la date à partir de laquelle vous nous informez que vous souhaitez résilier votre police.



Comment puis-je résilier le contrat ?

Si vous annulez votre contrat dans les 45 jours précédant la date de souscription du contrat, vous recevrez un remboursement intégral. Après expiration de votre période d'essai de 45 jours, vous conservez le droit d'annuler ce contrat et recevrez un remboursement selon la durée restant sur votre plan d'assurance.

Si vous avez souscrit à un contrat mensuel, la prime mensuelle la plus récente vous sera remboursée.

Si vous avez déposé une réclamation, sa valeur sera déduite de toute prime remboursable disponible qui vous sera due.

Rendez-vous sur xcover.com/account pour annuler votre protection.

Conditions Générales de Vente

Veillez lire ce document attentivement.

Il définit les conditions dans lesquelles nous, Cover Genius Europe BV, acceptons d'agir pour nos clients et contient des détails sur nos responsabilités réglementaires et statutaires. Il définit aussi certaines de vos responsabilités, en tant que client. Veuillez nous contacter immédiatement si vous ne comprenez pas un élément de nos conditions de ventes. Les documents relatifs à votre contrat seront envoyés par e-mail uniquement.

À propos de notre entreprise

Cover Genius Europe BV est le courtier d'assurance autorisé et enregistré par l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) pour agir en tant qu'agent hors des assurances-vies. Notre numéro d'enregistrement à l'AFM est le 12046177 et vous pouvez vérifier cette information sur le registre de l'AFM en visitant leur site web <https://www.afm.nl/en> ou en contactant l'AFM au +31 (0) 20-797 2000. Nous sommes enregistrés auprès de la Chambre de commerce néerlandaise ('KvK'). Notre numéro KvK est 73237426.

Notre adresse

Le siège social de Cover Genius est: Vijzelstraat 20, 1017 HK Amsterdam, Pays-Bas Herengracht 420, 1017BZ, Amsterdam, Pays-Bas.

Nos produits et services

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

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

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

Capacité dans laquelle nous agissons

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

Notre rémunération

Lorsque nous vous vendons un contrat, l'assureur nous verse une commission (soit un pourcentage de la prime totale). Des informations supplémentaires sur la rémunération sont disponibles sur demande.

Divulgateion

Il est très important que les informations qui nous sont fournies lors de la souscription d'un contrat, lorsque nous remplissons un formulaire de réclamation et que nous donnons des déclarations à l'assureur, soient correctes. Si un contrat est souscrit ou si un formulaire ou une déclaration est rempli en votre nom, il vous incombe de vérifier que les réponses données à toutes les questions sont véridiques et complètes. Il vous est conseillé de conserver des copies de toute correspondance que vous nous envoyez ou que vous adressez directement à l'assureur.

Primes d'assurance

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

Frais administratifs

La gestion de votre contrat peut entraîner des frais administratifs. Veuillez vérifier votre Certificat d'assurance pour plus de détails.

Devis

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

Droit d'annulation

Si vous annulez votre contrat moins de 45 jours après la date de souscription du contrat, vous recevrez un remboursement intégral. Après expiration de votre période d'essai de 45 jours, vous conservez le droit d'annuler ce contrat et recevrez un remboursement selon la durée restant sur votre plan d'assurance.

Si vous avez souscrit à un contrat mensuel, la prime mensuelle la plus récente vous sera remboursée.

Si vous avez déposé une réclamation, sa valeur sera déduite de toute prime remboursable disponible qui vous sera due.

Traitement équitable de nos clients

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

Procédure de réclamations

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

Si vous avez une réclamation à formuler concernant votre politique, veuillez nous envoyer un courriel à complaints@xcover.com.

Nous répondrons dans un délai de 5 jours. Pour de plus amples informations, veuillez lire la section relative aux réclamations dans le libellé du contrat.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait(e) après avoir reçu une réponse définitive à votre réclamation, vous pouvez avoir le droit de porter votre réclamation devant:

Soit :

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) Postbus 93257

2509 AG Den Haag Tél. 0900 - 3552248

www.kifid.nl

Le KiFiD est un organe indépendant qui arbitre les réclamations relatives aux produits d'assurance générale et autres services financiers.

Elle n'examinera les réclamations qu'après que nous vous ayons fourni une confirmation écrite de la fin de notre procédure interne de traitement des réclamations. Vous devez soumettre la réclamation au KiFiD dans un délai d'un an après nous avoir soumis la réclamation ou dans un délai de trois mois après avoir reçu notre réponse définitive à votre réclamation.

Ou vous pouvez contacter le Médiateur de la Fédération française des assurés (FFA) par écrit:

- directement sur le site web du médiateur d'assurance: <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>, ou bien

- par courrier à l'adresse suivante:

Insurance Mediation

TSA 50110

75441 Paris cedex 09

Le Médiateur exerce sa mission en totale indépendance. Cette assistance est gratuite. Le Médiateur exprime une opinion raisonnée dans un délai de 3 mois après envoi de la réclamation.

La procédure de saisine du médiateur et de la « Charte de la médiation » de la FFA est gratuite et disponible sur le site:

www.mediation-assurance.org.