

ASSURANCE PANNES ET DOMMAGES ACCIDENTELS Conditions générales de la police d'assurance

1. Période de couverture



Date de prise d'effet

Veillez vous reporter à votre certificat d'assurance.

Date de cessation

La garantie accordée par la présente police cessera au premier des termes échus suivants :

- 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



Garantie Dommages accidentels :

Vous êtes couvert contre tous dommages physiques causés à votre appareil par des incidents inattendus et/ou involontaires de nature accidentelle. Sont inclus les chutes, les déversements de liquides ou les submersions et les dommages climatiques causés par des événements tels que la pluie ou les vents violents. Votre appareil est garanti 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 des dommages accidentels couverts par votre assurance et économiquement réparables, nous le réparons et votre couverture restera valide.
- Si la valeur de votre appareil est inférieure à 150 EUR et qu'il subit des dommages accidentels, couverts par votre assurance ou si votre appareil d'une valeur supérieure ou égale à 150 EUR est économiquement irréparable suite à un dommage accidentel couvert, nous vous proposerons le choix suivant :
 - (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 endommagé. 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 endommagé 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 endommagé.

Garantie Pannes :

Attention : vous ne bénéficiez de cette garantie « Pannes » que si cette garantie est indiquée sur votre certificat d'assurance avec une date de prise d'effet et une date de cessation. Si votre certificat d'assurance indique « NON COUVERT » au niveau de la garantie « Pannes », vous ne bénéficiez pas de cette garantie.

Si vous bénéficiez de cette garantie « Pannes », vous êtes couvert contre tout défaut de votre appareil résultant d'une panne mécanique ou électrique interne. Les causes externes telles que les événements météorologiques entrent dans la catégorie des dommages accidentels (cf. ci-dessus). 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 proposerons de choisir 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.

3. Critères d'acceptation généraux et exclusions



Critère d'acceptation / Exclusion	Explication
Appareils neufs uniquement	La présente police s'applique uniquement aux appareils achetés neufs sur www.amazon.fr ; elle doit être souscrite le jour où est acheté l'appareil devant être assuré.
Usage privé	La présente police ne s'applique pas lorsque l'appareil est utilisé principalement à titre professionnel ou commercial.
Majorité	Vous devez être majeur pour pouvoir souscrire cette police.
Résidents en France métropolitaine uniquement	La présente police s'applique uniquement à des appareils achetés par des personnes résidant en France métropolitaine.
Dommages intentionnels ou causés par des actes de malveillance à votre appareil	La couverture ne s'étend pas aux actes accomplis dans l'intention d'endommager l'appareil commis par vous ou un membre de votre famille. Vous êtes tenu de prendre un soin raisonnable de votre appareil.
Perte ou vol de votre appareil	Notre couverture ne s'applique pas en cas de perte ou de vol de votre appareil.
Consommables que vous pouvez remplacer vous-même	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. Les batteries ne sont couvertes qu'en cas de dommage accidentel.
Dommages esthétiques	Les dommages esthétiques tels que les égratignures, les traces de chocs et la corrosion n'ayant aucune incidence sur le fonctionnement ou l'utilisation de votre appareil sont exclus de la couverture. Notez toutefois qu'un écran cassé ou toute autre pièce cassée de votre appareil à cause d'un dommage accidentel n'est pas considéré comme un dommage esthétique et sera couvert si ce dommage a une incidence sur le fonctionnement ou l'utilisation de votre appareil.
Absence de titre de propriété	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 en ligne Amazon (ou une copie des informations relatives à l'appareil que nous avons remplacé). L'historique de vos achats est disponible à la rubrique « Votre compte » sur Amazon.fr .
Virus	Les pannes ayant pour origine des logiciels malveillants sont exclues de la couverture.
Logiciels	Notre couverture ne s'applique pas si votre appareil cesse de fonctionner en raison de défauts ou de mises à jour des logiciels.

Contenus de l'appareil

Les images, logiciels, téléchargements, applications, musiques ou tout autre contenu stocké sur de votre appareil sont exclus de la couverture de la présente police.

(Veuillez vous reporter à l'« Option Réparation » de la section 4, « Demandes d'indemnisation ».)

Accessoires

Tout accessoire qui n'a pas été acheté ensemble, avec, et en même temps que l'appareil neuf couvert et qui n'accompagnait pas cet appareil est exclu de la couverture.

Rappels du fabricant

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.

Autres frais ou pertes

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.

Modification ou réparations non autorisées

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.

Mauvaise utilisation

Vous devez suivre les instructions du fabricant et prendre raisonnablement soin de votre appareil, faute de quoi votre demande d'indemnisation pourrait être rejetée.

4. Demandes d'indemnisation



Demandes d'indemnisation

1. En cas de panne, veuillez contacter immédiatement le vendeur ou fabricant de votre appareil, si votre appareil est encore couvert par la garantie légale de conformité ou par une garantie conventionnelle.
2. Avant de nous contacter, contrôlez les connexions électriques, cherchez les causes visibles de la panne et reportez-vous au manuel que propose éventuellement le fabricant.
3. Appelez-nous au 0977 400 678* entre 8 heures 30 et 21 heures du lundi au vendredi, ou entre 10 heures et 19 heures les samedis et dimanches ou contactez-nous par e-mail à l'adresse suivante : reclamations@amazonprotect.fr, ou écrivez-nous à Amazon Protect, 3B Rue Taylor, CS 2004, 75481 Paris CEDEX 10.
4. En premier lieu, notre assistance téléphonique technique s'efforcera de réparer votre appareil. Si cela s'avère impossible, nous prendrons des dispositions pour faire examiner votre appareil. Nous conviendrons avec vous d'une date et d'une heure de rendez-vous appropriées pour permettre à un technicien de passer chez vous. Veuillez noter que toutes les réparations ne sont pas effectuées à votre domicile. Dans le cas de petits objets, nous vous fournirons des emballages prépayés afin d'envoyer l'appareil à notre agent réparateur agréé ou nous conviendrons avec vous d'une date et d'une heure de rendez-vous appropriées pour permettre à un coursier de récupérer votre appareil endommagé ou défectueux. Nous vous indiquerons la procédure à suivre au moment de votre demande d'indemnisation.

Notes à propos des demandes d'indemnisation

- Nous 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 nous réservons le droit de conserver les appareils remplacés par nos soins.
- **Monde entier** : si votre appareil tombe en panne ou subit des dommages accidentels 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 »)

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

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.

Vous continuez à bénéficier du droit de résilier la présente police à l'expiration des premiers 45 jours calendaires. Si vous exercez ce droit, la prime acquittée vous sera remboursée au prorata de la durée de la couverture restant à courir.

Nous prolongerons la période de remboursement intégral conformément à toute politique de retour prolongé d'Amazon en vigueur à la date à laquelle la présente assurance a été souscrite.

Si vous souhaitez résilier votre police, veuillez nous appeler au 0977 400 678* ou nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : demandes@amazonprotect.fr, ou nous écrire à Amazon Protect, 3B Rue Taylor, CS 2004, 75481 Paris CEDEX 10.

Nous 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@amazonprotect.fr ou nous appeler au 0977 400 678*.

Si vous voulez déposer une réclamation concernant la présente police, veuillez nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : plaintes@amazonprotect.fr ou nous appeler au 0977 400678*, ou nous écrire à Amazon Protect, 3B Rue Taylor, CS 2004, 75481 Paris CEDEX 10.

Si vous n'êtes pas satisfait de la suite donnée à votre réclamation, vous pourrez, dans un délai de 6 mois après la décision finale, contacter les services du médiateur des assurances à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris CEDEX 09 ou via le site web www.mediation-assurance.org. 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, veuillez nous appeler au 0977 400 678* ou nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : demandes@amazonprotect.fr, ou nous écrire à Amazon Protect, 3B Rue Taylor, CS 2004, 75481 Paris CEDEX 10. 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 appeler au 0977 400 678* ou nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : demandes@amazonprotect.fr, ou nous écrire à Amazon Protect, 3B Rue Taylor, CS 2004, 75481 Paris CEDEX 10. 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, le droit français s'applique à la présente police et les parties s'engagent à se soumettre à la juridiction non exclusive des tribunaux en France.

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

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 devez, ainsi que toute personne agissant en votre nom, 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 ou infondée, 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. Mécanisme d'indemnisation



Les activités de London General Insurance Company Limited sont couvertes par le Mécanisme d'indemnisation des services financiers (Financial Services Compensation Scheme ou FSCS). Il est possible que vous ayez droit à une indemnisation au titre de ce Mécanisme si nous ne sommes pas en mesure d'honorer nos obligations. Les contrats d'assurance générale sont couverts à concurrence de 90 % de la totalité de la demande d'indemnisation et il n'existe aucun plafond. De plus amples informations sur le Mécanisme d'indemnisation sont disponibles auprès du FSCS au +44 800 678 1100 ou au +44 207 741 4100.

12. Protection des données



Nous utiliserons les données que vous fournissez pour gérer votre police et vos déclarations de sinistre, ainsi que dans le cadre d'études de marché. En outre, nous nous réservons le droit de communiquer ces informations vous concernant à des tiers pour les mêmes raisons. Veuillez noter que les conversations téléphoniques peuvent être enregistrées à des fins de formation et de gestion de votre dossier. Vos données seront à tout moment sécurisées et traitées avec le plus grand soin, conformément à l'ensemble des exigences des législations anglaise, française et de l'Union européenne en matière de protection des données. Nous nous réservons le droit d'utiliser vos coordonnées pour prévenir les cas de fraude, et notamment d'ajouter vos coordonnées à un registre des demandes d'indemnisation pour satisfaire aux exigences en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et contre la criminalité financière et pour satisfaire à d'autres exigences légales.

Il est possible que vos données soient transférées en dehors de l'Union européenne au cours des activités de gestion de votre police. Tout transfert des données sera effectué conformément aux exigences des législations anglaise, française et de l'Union européenne dans ce domaine.

Les informations vous concernant ne seront détenues que le temps nécessaire. Vous êtes en droit d'obtenir un exemplaire des données que nous détenons à votre sujet en nous appelant au 0977 400 678* ou en nous envoyant un e-mail à l'adresse suivante : demandes@amazonprotect.fr, ou en nous écrivant à Amazon Protect, 3B Rue Taylor, CS 2004, 75481 Paris CEDEX 10.

13. Assureur



La présente police est souscrite par London General Insurance Company Limited (société enregistrée en Angleterre sous le no 1865673), dont le siège social est sis à TWENTY Kingston Road, Staines-upon-Thames, Surrey TW18 4LG, Royaume-Uni. London General Insurance Company Limited est agréée par l'Autorité de régulation prudentielle (Prudential Regulation Authority) et régie par l'Autorité de bonne conduite financière (Financial Conduct Authority) et l'Autorité de régulation prudentielle (FRN 202689).

14. Remplacement de l'Assureur



Cette police est établie conformément aux arrangements entre Amazon Services Europe ASRL (ASE) avec l'assureur. Dans certaines circonstances, ASE peut décider de remplacer l'assureur. Vous acceptez qu'ASE puisse remplacer l'assureur à tout moment en signant une police avec un autre assureur qui vous donne des droits et couvertures au moins équivalents. Vous autorisez ASE à remplacer votre police par une telle police. Vous en serez néanmoins averti à l'avance et vous aurez la possibilité de résilier votre police sans aucune pénalité si vous n'acceptez pas ce remplacement.

15. Prescription biennale



Toute action dérivant du présent contrat d'assurance est prescrite par deux ans 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.

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.

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