



PROTECTION TOTALE

POUR MEUBLES

PROTECTION TOTALE POUR MEUBLES

COMMENT CELA FONCTIONNE-T-IL ?

La Protection Totale du Produit est fournie par XCover.com.

La Protection Totale du Produit de XCover.com couvre le vol et les dommages, partout dans le monde. Vous serez également couvert si les coûts de réparation ou de remplacement ne sont pas couverts par la garantie du fabricant.

Le montant de la couverture est égal au montant que vous avez payé pour le produit.

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

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.

Contactez 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 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.

Une défaillance ou des dommages à votre produit ne sont pas couverts par une garantie existante

Prolongez la garantie existante de votre produit

Votre produit comprend une garantie du fabricant ou du distributeur, 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.

Vos produits sont couverts pour un usage professionnel ou personnel dans n'importe quel pays. Les avantages énumérés ci-dessous durent pendant toute la durée de la police.

NOUS REMPLAÇONS QUAND...

Réparer un produit coûte plus cher qu'un remplacement

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

L'équipe des réclamations remplacera votre produit s'il est inutilisable 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 de votre certificat, ou la valeur au détail actuelle du produit au moment de la réclamation, selon la valeur la moins élevée.

PROTECTION TOTALE POUR MEUBLES

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

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT...

- ✗ Pour les pertes ou dommages subis pendant le transport vers votre adresse désignée ou les frais engagés pour le retour des produits endommagés.
- ✗ 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/ou pas effectuée par notre équipe de réclamations.
- ✗ Si nous organisons la visite d'un prestataire 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 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 tout dommage causé par les produits de nettoyage.
- ✗ 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 toute réclamation de 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.

CONDITIONS SPÉCIALES

1. Cette protection prend fin lorsque vous avez atteint le montant total de la couverture ou lorsque vous recevez un produit de remplacement suite à une réclamation réussie.
2. Les réclamations doivent être notifiées dans les 30 jours suivant l'événement.
3. Nous confirmerons comment nous réglerons une réclamation (réparer, remplacer ou émettre un paiement monétaire) et pouvons récupérer tout paiement de réclamation par voie de recours judiciaire.
4. Nous pouvons annuler votre couverture pour des raisons qui incluent, mais sans s'y limiter, les réparations effectuées à tout moment par des centres de réparation non autorisés, ou toute forme de fausse déclaration ou de non-divulcation.

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 livraison de votre part).
3. Nous traiterons le paiement directement avec les réparateurs ou, en de rares occasions, nous vous rembourserons le montant de la réparation. 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 vous recevrez un remboursement complet.

PROTECTION TOTALE POUR MEUBLES

DÉFINITIONS

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

Dommmages accidentels (y compris les tâches):

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 Europe BV.

Certificat:

Le document qui vous nomme comme le preneur de la police 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.

Livraison:

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

Assuré/Vous/Votre:

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

Assureur/Nous/Notre:

Accelerant Insurance Europe SA .

Limites territoriales:

Mondiales.

Dommmages 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.

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

La protection totale du produit est souscrite par Accelerant Insurance Europe SA, une société enregistrée en Belgique (numéro d'entreprise 0758.632.842) dont le siège social est Bastion Tower, niveau 20, Place du Champ de Mars 5, 1050 Bruxelles. Accelerant Insurance Europe SA est une compagnie d'assurance agréée par la Banque nationale de Belgique et réglementée par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) (Réf. 3193).

BASE DE CONSEIL

Accelerant 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 L'ENSEMBLE DE LA POLICE

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

PROTECTION TOTALE POUR MEUBLES

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 nous contacter. 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

Nous nous engageons à protéger vos informations personnelles et à respecter les principes de la sécurité des données dans la configuration de nos services. En ce qui concerne le règlement général européen sur la protection des données (RGPD), nous sommes des contrôleurs conjoints de données, collectant et traitant des informations personnelles vous concernant à partir de diverses sources afin de respecter vos obligations envers vous et à des fins d'intérêts légitimes.

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 des polices, le traitement des réclamations, ainsi que pour protéger l'administrateur et nos intérêts légitimes (par exemple pour détecter, enquêter et empêcher les activités qui peuvent être illégal ou entraîner l'annulation ou le traitement de votre produit comme s'il n'avait jamais existé).

Vous pouvez accéder à notre police de confidentialité sur <https://www.xcover.com/privacy-policy>.

Pour plus d'informations sur la manière dont Accelant utilise vos informations personnelles, veuillez consulter l'avis de confidentialité complet, disponible dans la section Confidentialité du site web <https://www.accelins.com/privacy-notice/>.

JURIDICTION ET LOI

Cette police sera régie et interprétée et résolue dans la compétence des tribunaux conformément aux lois françaises.

NOTRE PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Si vous avez une plainte à formuler concernant votre police, vous devez, dans un premier temps, envoyer un courriel à complaints@xcover.com.

Nous vous répondrons dans un délai de 5 jours.

Après avoir épuisé les procédures internes de réclamation de Cover Genius, vous pouvez saisir par écrit le Médiateur de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) :

- directement sur le site internet du médiateur de l'assurance : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+médiateur>, ou
- par courrier à l'adresse suivante Médiateur de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris cedex 09.

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance. Cet accompagnement est gratuit. Le Médiateur rend un avis motivé dans un délai de 3 mois après l'envoi de la réclamation.

La procédure de saisine du médiateur et la «Charte de la médiation» de la FFA sont gratuites et disponibles sur le site : www.ffa-assurance.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous avez le droit de déposer votre plainte auprès du : Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, Tel : +31 (0) 70 - 333 8 9998, www.kifid.nl.

Le Kifid est un organisme indépendant qui arbitre les plaintes relatives aux produits d'assurance générale et autres services financiers. Il n'examinera les plaintes qu'après que nous vous ayons fourni une confirmation écrite que notre procédure interne de traitement des plaintes a été épuisée. Vous devez soumettre la plainte au KiFiD dans un délai d'un an après nous avoir soumis la plainte ou dans les trois mois suivant la réception de notre réponse finale à votre plainte.

PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, ce délai ne courant toutefois, (i) en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance, (ii) en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils peuvent l'avoir ignoré jusque-là. Conformément aux dispositions de l'article L. 114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'expert à la suite d'un sinistre. Elle peut en outre 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 de l'indemnité.