



PROTECTION TOTALE

DU PRODUIT

PROTECTION TOTALE DU PRODUIT

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.

Votre produit tombe en panne après l'expiration de la garantie du détaillant et/ou du fabricant (selon la dernière de ces éventualités).

Prolongement de votre garantie produit existante

Votre produit est vendu avec une garantie du fabricant ou du détaillant, 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 peut s'appliquer 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 auront des spécifications similaires à celles du produit assuré. Si un produit similaire n'est pas disponible, nous effectuerons un paiement monétaire, la valeur sera la même que la limite de couverture sur votre certificat, ou la valeur au détail actuelle du produit au moment de la réclamation, selon la valeur la moins élevée.

PROTECTION TOTALE DU PRODUIT

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 jusqu'à la limite totale indiquée sur votre certificat. 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 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 toute réclamation résultant de risques nucléaires ou radioactifs, de guerre ou d'actes de terrorisme.

- ✗ Pour une perte accidentelle ou un égarement de votre produit.
- ✗ Pour les dommages esthétiques aux produits encore utilisables (tels que les petites rayures et les bosses).
- ✗ Pour le coût d'éventuels frais de reconnexion ou d'abonnement.
- ✗ Pour toutes les applications logicielles, données électroniques ou autres produits numériques qui deviennent inutilisables ou qui causent des dommages physiques tels que des problèmes de fonctionnement ou de matériel.
- ✗ Pour tout autre article (par exemple, vêtements, articles électroniques, bijoux) non mentionnés dans le certificat d'assurance qui pourraient être endommagés avec votre article assuré.

CONDITIONS SPÉCIALES

1. Cette protection prend fin lorsque vous avez atteint la limite de réclamations totales ou lorsque vous recevez un produit de remplacement suite à une réclamation réussie.
2. Afin que nous puissions traiter efficacement vos réclamations, les réclamations doivent nous être notifiées dès que possible, de préférence dans les 30 jours suivant l'événement.
3. Nous confirmerons comment nous réglerons la 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-divulgation.

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).

PROTECTION TOTALE DU PRODUIT

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.

DÉFINITIONS

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

Dommage accidentel :

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.

Livraison :

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

Certificat :

Le document qui vous nomme le 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, la durée de la police que vous avez choisie, la limite totale des réclamations. Votre certificat d'assurance sera remplacé chaque fois que vous apporterez des modifications à votre police. Votre certificat et ce libellé se combinent pour créer votre police.

Assuré/Vous/Votre :

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

Assureur/Nous/Notre :

Fortegra Europe Insurance Company Limited

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. La période de couverture peut être d'un an ou de deux ans.

Produit(s) :

Le ou les articles détaillés sur votre reçu de vente et répertoriés sur votre certificat.

Garantie du produit :

Garantie du fabricant : désigne une politique ou un ensemble de directives, fourni par le fabricant ou le détaillant, qui décrit les conditions d'utilisation du produit assuré et comprend généralement une certaine protection contre les dysfonctionnements, pour une durée limitée.

Date de début :

La date à laquelle la couverture d'assurance commence comme indiqué sur votre certificat.

Limites territoriales :

Mondiales.

Dommmages pendant le transport :

Les dommages causés à l'article assuré lors de son déplacement entre les propriétés.

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

La protection complète du produit est souscrite par Fortegra Europe Insurance Company Limited (Malta Company Registration Number C 84703), Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imtida, Gzira, GZR 1401, Malta. Fortegra Europe Insurance Company Limited est autorisée en vertu de l'Insurance Business Act 1998 des lois maltaises à exercer des activités générales et est réglementée par la Malta Financial Services Authority, Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta.

PROTECTION TOTALE DU PRODUIT

Les rapports annuels sur notre solvabilité et notre situation financière sont disponibles à l'adresse <https://www.fortegra.eu/solvency-and-financial-condition-report>.

BASE DE CONSEIL

L'assureur 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

Your policy consists of this policy wording and the certificate that is created at the time of purchase.

Your most recent certificate sets out the information We were given when We agreed to provide you with the cover and terms of your policy.

Your policy provides cover for the sections and the period of coverage shown in your certificate. You must read your policy and certificate as one single contract. Please read all documents to make sure the cover provided meets your needs. If this is not the case, please contact Us as soon as possible.

If any of Your information is incorrect or changes, please contact the Administrator. If We have wrong information this may result in an increased policy cost and/or claims not being paid in full, or your policy may not be valid, and claims will not be paid.

The Insurer does not have a direct or indirect holding in the Administrator and neither does the Administrator have a direct or indirect holding in the Insurer.

You should keep a record (including copies of letters) of all information supplied to Us in connection with this policy.

PROTECTION DES DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ

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

L'administrateur et 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 pourraient être illégales ou entraîner l'annulation ou le traitement de votre produit comme s'il n'avait jamais existé).

L'administrateur et nous pouvons surveiller et enregistrer les appels téléphoniques pour aider à maintenir nos normes de qualité et à des fins de sécurité.

Vous pouvez accéder à la politique de confidentialité de l'administrateur à l'adresse <https://www.xcover.com/en/privacy-policy>.

Pour plus d'informations sur la manière dont l'assureur utilise vos informations personnelles, veuillez consulter la déclaration de confidentialité complète, disponible dans la section Confidentialité du site Web suivant. <https://www.fortegra.eu/privacy-policy>

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.com.

PROTECTION TOTALE DU PRODUIT

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.

SANCTIONS

Nous ne fournirons pas de couverture ou ne serons pas tenus de payer un sinistre ou d'autres sommes, y compris les primes de retour, lorsque cela Nous exposerait à une sanction, une interdiction ou une restriction en vertu des résolutions des Nations Unies, d'un gel des avoirs ou de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni, et/ou de toutes les autres juridictions où Nous exerçons Nos activités.

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.