



PROTECTION

PRODUIT

PROTECTION PRODUIT

DOMMAGES ACCIDENTELS ET EXTENSION DE GARANTIE

COMMENT NOTRE PROTECTION FONCTIONNE-T-ELLE ?

La Protection Produit est fournie par notre partenaire XCover.com.

La Protection Produit de XCover.com couvre votre produit, partout dans le monde, en cas de déversements, de bris, de fissures, de déchirures, d'accrocs et d'autres dommages.

Valable pendant toute la durée du contrat d'assurance, cette protection est disponible à la fois pour les nouveaux produits et pour les produits reconditionnés Amazon Renewed.

Vous êtes assuré.e à concurrence du montant payé pour le produit tel qu'il figure sur votre certificat d'assurance.

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

Vous pouvez résilier le contrat à tout moment. Sauf en cas de demande d'indemnisation en attente, vous serez intégralement remboursé.e dans les 45 jours à compter de l'achat.

IMPORTANT ! LES DOCUMENTS DE VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE

Dans la mesure où Amazon ne nous communique pas votre adresse e-mail, vous devez d'abord trouver l'e-mail de confirmation de XCover.com puis cliquer sur le lien pour configurer votre compte XCover. Ce compte vous permet de consulter les documents de votre contrat d'assurance, d'effectuer des modifications et d'envoyer des demandes d'indemnisation.

CONTACTER AMAZON AU SUJET DE VOTRE ACHAT SUR AMAZON

Si vous avez une question particulière concernant votre produit ou sa livraison, veuillez contacter Amazon ou votre vendeur Amazon. Il vous suffit de vous connecter à votre compte Amazon. Depuis votre compte, vous pouvez accéder à l'historique de votre commande et sélectionner « problème avec la commande » et « contacter le vendeur ». Les vendeurs Amazon devraient répondre à votre message 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.](#)

VOS GARANTIES

Votre certificat indique les garanties comprises dans votre contrat d'assurance.

VOUS ÊTES COUVERT.E SI...

Le produit assuré est endommagé accidentellement

Garantie dommages accidentels.

Votre produit est garanti jusqu'au plafond de garantie prévu pour les dommages accidentels, notamment dommages causés par des intempéries, des liquides, un incendie ou une mauvaise manipulation. Les réparations, remplacements, livraisons, interventions et installations sont tous couverts jusqu'à concurrence du plafond de garantie.

La panne ou le dommage de votre produit assuré sont exclus de votre garantie existante

Cette assurance prolonge et complète la garantie produit existante afin de combler ses lacunes.

Votre produit inclut une garantie du fabricant ou du détaillant mais cette garantie est subordonnée à une durée (nombre d'années de validité de la garantie) et à des exclusions de garantie (les fabricants excluent par exemple souvent les dégâts des eaux). Cette assurance s'applique lorsque votre sinistre est exclu d'une quelconque garantie existante du produit.

Vos produits sont assurés dans votre pays de résidence ainsi que lors de vos voyages à l'étranger, à condition qu'ils durent moins de 183 jours consécutifs. Les garanties visées ci-après s'appliquent pendant toute la durée de votre contrat d'assurance.

PROTECTION PRODUIT

NOUS REMPLAÇONS LORSQUE...

La réparation du produit est plus chère que son remplacement

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

L'équipe chargée de la gestion des demandes d'indemnisation remplacera votre produit s'il est inutilisable ou s'il a été volé ou vous versera une somme d'argent que vous pourrez utiliser comme bon vous semble. Si nous remplaçons un produit, ses conditions seront les mêmes que celles de votre achat d'origine (c'est-à-dire qu'un produit reconditionné sera remplacé par un produit reconditionné similaire ou identique). Les produits de remplacement pourront avoir des caractéristiques similaires au produit assuré ou être identiques. En cas de paiement monétaire, le montant correspondra au plafond de garantie ou à la valeur de marché du produit au moment de la demande d'indemnisation, le prix le moins élevé s'appliquant.

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 avez droit à un maximum de 3 réparations par période de 12 mois jusqu'au plafond de garantie total indiqué dans votre certificat d'assurance.

L'équipe chargée de la gestion des demandes d'indemnisation vous informera des démarches à suivre pour réparer votre produit s'il ne fonctionne plus.

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 se produit 3 fois dans les 12 mois, nous remplacerons le produit gratuitement.
- Nous paierons à concurrence de 50 € tous les éventuels frais d'installation.
- Les dommages occasionnés lors du transport à destination et en provenance du réparateur sont couverts par la garantie du produit.
- Nous n'utiliserons que des pièces de rechange originales.

En cas d'échec de la réparation :

- Nous proposerons une solution de remplacement avec un produit neuf ou remis à neuf de caractéristiques ou de fonctionnalités équivalentes.
- S'il est impossible de remplacer le produit, nous vous proposerons un remboursement. Dans ce cas de figure, le paiement sera effectué dans un délai d'un jour ouvrable à compter de notre acceptation à payer.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT.E...

- ✗ En cas de vol.
- ✗ En cas de garantie ne figurant pas dans votre certificat.
- ✗ En cas de pertes ou de dommages survenus durant le transport vers l'adresse indiquée ou de frais engagés au titre du retour des produits endommagés.
- ✗ En cas de problèmes causés par le réseau d'électricité, de gaz, d'eau, d'ADSL ou du contenu radiodiffusé.
- ✗ En cas de produit perdu ou égaré.
- ✗ En cas de dommages esthétiques
- ✗ En cas de dommages préexistants ou de dommages dus à l'usure normale ou à un mauvais entretien.
- ✗ En cas de dommages résultant du non-respect des instructions du fabricant.
- ✗ En cas de réparation effectuée sans autorisation de notre équipe de gestion des demandes d'indemnisation.
- ✗ Si nous organisons le déplacement d'un prestataire de services en vue de la réalisation de la réparation mais qu'il ne peut pas accéder à votre produit. Dans ce cas de figure, tous les éventuels frais encourus seront à votre charge.
- ✗ Si vous n'avez pas pris les précautions nécessaires pour éviter d'exposer le produit à des dommages liés aux intempéries (sauf si le produit a été fabriqué en vue d'une utilisation extérieure prolongée).
- ✗ Si votre produit est garanti par un autre contrat d'assurance en cours de validité, y compris et sans s'y limiter, la garantie fabricant, un rappel fabricant, une garantie contractuelle ou une assurance habitation/contenu. En cas d'échec de votre demande d'indemnisation auprès de l'autre assurance, si cette dernière ne couvre pas le sinistre et si vous disposez de preuves, veuillez vous rendre sur xcover.com/claim pour nous envoyer votre demande.
- ✗ En cas de dommages causés par la lumière du soleil ou des moisissures.
- ✗ Si les accessoires qui sont inclus gratuitement avec vos produits assurés sont endommagés mais que le produit assuré est utilisable sans l'accessoire. Cela inclut, sans s'y limiter, les coussins, les câbles, les batteries externes ou les étuis.

PROTECTION PRODUIT

- ✗ En cas de réparations de routine, dépannages, inspections, maintenance, nettoyage, altération ou frais de restauration.
- ✗ En cas de demande d'indemnisation au titre d'un dommage résultant d'une négligence de votre part, par exemple si votre produit est endommagé ou volé parce que vous l'avez laissé sans surveillance.
- ✗ Si vous n'êtes pas en mesure de fournir une preuve valable d'achat ou de propriété, comme un reçu ou des photographies du produit.
- ✗ En cas d'applications logicielles, de données électroniques ou d'autres produits numériques perdus, volés ou devenus inutilisables ou causant des dommages physiques comme des dysfonctionnements ou des problèmes de matériel.
- ✗ En cas de demande d'indemnisation mettant en jeu votre responsabilité (notamment personnelle ou professionnelle) ou entraînant une perte de revenus.
- ✗ En cas d'élimination ou de destruction de votre produit s'il est jugé économiquement irrécupérable.
- ✗ En cas de demande d'indemnisation en lien avec des risques nucléaires ou radioactifs, des guerres ou des actes de terrorisme.
- ✗ Si vous conservez en permanence votre produit dans des locaux utilisés à des fins d'activités commerciales, comme des locations de courte durée, des locations ou des sous-locations.
- ✗ En cas d'indemnisation en lien avec des voyages professionnels ou de loisirs d'une durée de plus de 183 jours.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

1. Vous pouvez demander une indemnisation à hauteur du plafond de garantie durant toute la période de validité de votre contrat d'assurance. L'assurance prendra automatiquement fin lorsque vous aurez atteint le montant de réparation maximum ou lorsque nous vous aurons fourni le nombre maximum d'appareils de remplacement au titre de l'acceptation de votre demande.
2. Votre contrat se terminera au bout de 3 réparations, quel que soit le montant total, ou au bout de 3 appareils de remplacement durant une période de 12 mois.
3. Nous déciderons la manière de régler la demande d'indemnisation (réparation, remplacement ou versement d'un paiement monétaire) et pourrons recouvrer par voie judiciaire tout paiement dû au titre d'une demande d'indemnisation.
4. Si nous remplaçons votre ou vos biens assurés, nous pourrions prendre des dispositions pour en prendre possession.
5. Après la date d'expiration du contrat d'assurance, les éventuelles demandes d'indemnisation devront être présentées dans un délai de 14 jours à compter de la survenance du sinistre.
6. Si vous avez souscrit un abonnement d'assurance mensuel, vous ne pourrez pas céder ou transférer ce contrat à une autre personne ou pour 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.

COMMENT ENVOYER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION ?

Rendez vous sur 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.

PROTECTION PRODUIT

RÉSILIATIONS ET REMBOURSEMENTS

Veillez vous rendre sur xcover.com/account pour résilier votre assurance.

Vous pouvez résilier votre assurance à tout moment. Vous serez intégralement remboursé.e si vous résiliez votre contrat dans un délai de 45 jours à compter de sa date de souscription.

Après cette période de rétractation de 45 jours, vous aurez toujours le droit de résilier votre contrat mais votre remboursement sera basé sur la durée restante de votre formule d'assurance.

Si vous avez souscrit un abonnement d'assurance mensuel, nous vous rembourserons la prime mensuelle la plus récente.

Si nous avons accepté une demande d'indemnisation de votre part, son montant sera déduit des remboursements de prime éventuellement dus.

Votre contrat sera résilié avec effet immédiat dès votre notification.

DÉFINITIONS

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

Domage accidentel

désigne tout événement soudain, imprévu, irrésistible indépendant de l'Assuré ou de l'Appareil assuré, excepté le vol mais incluant l'incendie, les taches et les dommages provoqués par des liquides occasionnés au produit sans que vous en soyez délibérément responsable.

Administrateur / Administrateur des demandes d'indemnisation

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

Certificat d'assurance

document vous désignant comme titulaire du contrat d'assurance et énumérant le ou les biens assurés par ce dernier. Il confirme la Période de garantie, le niveau de garantie que vous avez choisi ainsi que le plafond des demandes d'indemnisation. Votre certificat d'assurance sera modifié chaque fois que vous apporterez des changements à votre contrat. Le certificat d'assurance et ces conditions constituent conjointement votre contrat d'assurance.

Domages indirects

tout autre frais directement ou indirectement causé par le sinistre faisant l'objet de votre demande d'indemnisation, sauf

disposition contraire expresse de ce contrat. Par exemple, la perte de jouissance pendant la réparation

Domages esthétiques

les rayures, les bosses ou la corrosion n'ayant pas d'incidence sur le fonctionnement ou l'utilisation du produit sont exclues de la garantie. Dans le cas des téléphones mobiles, on entend par « dommages esthétiques » les bosses, les rayures ou les fissures d'écran n'obscurcissant pas la surface d'affichage ou les dommages au dos du téléphone n'affectant pas la fonctionnalité du produit 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.

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 votre domicile, adresse de villégiature ou adresse professionnelle dans votre pays de résidence à des fins professionnelles ou personnelles ou lors de vos voyages d'affaires ou de loisirs, dans lesquelles vos produits pouvant être transportés dans des bagages à main - à l'exception des bijoux et des lunettes de soleil - sont assurés dans n'importe quel pays pendant une durée ne dépassant pas 183 jours.

PROTECTION PRODUIT

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 DU CONTRAT D'ASSURANCE

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 CONCERNANT 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 - 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 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.

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 CONCERNANT LE CONTRAT D'ASSURANCE DANS SON ENSEMBLE

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 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 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 indemnités dans leur intégralité, voire à l'invalidité de votre contrat et au non-paiement de votre indemnisation.

PROTECTION PRODUIT

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.

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

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.

Aux termes du Règlement général de protection des données (RGPD), XCover et Axeria lard sont des responsables conjoints du traitement de vos données à caractère personnel qui collectent et traitent des données vous concernant à partir de différentes sources dans le but de remplir les obligations qu'ils ont envers vous et aux fins de leurs intérêts légitimes.

Nous recevons des données à caractère personnel vous concernant, notamment votre adresse e-mail, votre nom et votre numéro de téléphone en vue de l'émission ou de la modification de vos contrats d'assurance, de la gestion de vos demandes d'indemnisation ainsi que de la protection de l'Administrateur et de nos intérêts légitimes (par exemple pour détecter, enquêter ou prévenir des activités susceptibles d'être illégales ou pouvant donner lieu à la suppression de votre produit ou à son traitement 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.

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.

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 :

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.

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

PROTECTION PRODUIT

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

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

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 DE CAPITAUX

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 d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

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

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour 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, le délai de prescription est interrompu 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) ;
5. 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.

PROTECTION PRODUIT

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.