

**FICHE D'INFORMATION**
**DOMESTIC & GENERAL INSURANCE PLC**  
**3 Rue Houdon, 75018 PARIS**
**FICHE D'INFORMATION RELATIVE A LA  
POLICE D'ASSURANCE PROPOSEE PAR  
DOMESTIC & GENERAL POUR LA COUVERTURE  
D'UN APPAREIL ELECTROMENAGER**

Les informations figurant dans la présente fiche d'information ont un caractère commercial et sont valables durant 1 (un) mois à compter de la date de réception de cette fiche d'information (la date du courrier électronique ou le cachet de la poste figurant sur l'enveloppe faisant foi).

**INFORMATIONS CONCERNANT L'ASSUREUR**

Domestic & General Insurance PLC, dont le siège social est situé à Swan Court, 11 Worple Road, Wimbledon, Londres, SW19 4JS, Royaume-Uni, enregistrée en Angleterre sous le numéro 485850, agissant par l'intermédiaire de sa succursale française enregistrée au RCS de Paris sous le numéro B 389 623 653, située au 3 Rue Houdon, 75018 Paris.

Domestic & General Insurance PLC est contrôlée par la Prudential Regulation Authority et réglementée par la Financial Conduct Authority et la Prudential Regulation Authority du Royaume-Uni sous le numéro d'enregistrement des Services Financiers 202111. Vous pouvez consulter les registres FCA sur [www.fca.org.uk/register](http://www.fca.org.uk/register)

**PRIME**

Le montant annuel de la prime est de 41.88€. Le coût des six premiers mois, durant la première année d'assurance uniquement, est pris en charge par l'Assureur et Vous est par conséquent offert. Le montant total de la prime payable par Vous durant la première année d'assurance est donc de 20.94€. Les prélèvements de la prime seront effectués à partir du septième mois d'assurance, selon l'échéancier figurant aux Conditions Particulières de Votre Police. Le montant annuel de la prime est identique pour les deux premières années d'assurance. A compter de la 3<sup>ème</sup> année d'assurance, ce montant de prime varie selon la durée de la Police conformément au paragraphe « Augmentation de la prime » ci-dessous.

**AUGMENTATION DE LA PRIME**

Au commencement de la 3<sup>ème</sup> année d'assurance, le montant annuel de la prime sera automatiquement augmenté de 36€ (TTC). En conséquence, chacune de Vos échéances mensuelles de primes, payables selon l'échéancier figurant aux Conditions Particulières de Votre Police, sera automatiquement augmentée de 3€ (TTC).

Au commencement de la 4<sup>ème</sup> année d'assurance et jusqu'au terme de la présente Police, le montant annuel de la prime sera automatiquement augmenté de 6€ (TTC). En conséquence, chacune de Vos échéances mensuelles de primes, payables selon l'échéancier figurant dans les Conditions Particulières de Votre Police, sera automatiquement augmentée de 0.5€ (TTC), compte tenu du vieillissement de Votre Produit.

Indépendamment de l'augmentation de Votre prime telle que prévue par la présente Police, Votre prime peut, lors du renouvellement de la Police, subir une augmentation consécutive à une modification des taxes répercutées sur le tarif des primes ou des cotisations d'assurance, résultant d'une décision législative ou réglementaire.

**DUREE DE LA POLICE**

1 (un) an renouvelable par tacite reconduction pour la même durée.

**TABLEAU DES GARANTIES**

GARANTIES	LIMITE DE GARANTIES OU MONTANT MAXIMUM D'INDEMNITE	DATE D'EFFET
<b>1. PANNE</b>		
1.1 Réparation	Remplacement de Votre Produit si l'un des cas listés en 1.2 et 1.3 ci-dessous se présente	Au jour de l'expiration de la Garantie légale
1.2 Remplacement de Votre Produit dans l'un des cas suivants : - Irréparabilité du Produit ; - Réparation non économiquement justifiée	Dans la limite de la valeur d'un produit neuf ayant des caractéristiques techniques équivalentes ou, si Nous ne pouvons pas raisonnablement Vous proposer un remplacement, Nous Vous verserons une indemnité pour le remplacement de Votre Produit	Au jour de l'expiration de la Garantie légale
1.3 Remplacement de Votre Produit dans le cas de 3 (trois) Pannes identiques par année d'assurance (exclusivement suite à Votre demande)	Dans la limite de la valeur d'un produit neuf ayant des caractéristiques techniques équivalentes ou, si Nous ne pouvons pas raisonnablement Vous proposer un remplacement, Nous Vous verserons une indemnité pour le remplacement de Votre Produit	A la date de conclusion de la Police
1.4 Pour les Produits de réfrigération uniquement, remboursement pour la perte des denrées alimentaires réfrigérées ou congelées suite à une Panne	Dans la limite de 100€ par Panne	A la date de conclusion de la Police
1.5 Garantie délai de réparation	100€ par délai de réparation de plus de 10 (dix) jours ouvrés	A la date de conclusion de la Police

1.6 Accessoire du Produit : - Remplacement de Votre Accessoire (fourni avec Votre Produit) ; ou - Indemnité si l'accessoire n'est plus disponible (soit neuf ou reconditionné)	Dans la limite du prix public d'un accessoire neuf ayant des caractéristiques techniques équivalentes	A la date de conclusion de la Police
<b>2. DOMMAGE ACCIDENTEL</b>		
2.1 Réparation	Remplacement de Votre Produit si l'un des cas listés en 2.2 ci-dessous se présente	A la date de conclusion de la Police
2.2 Remplacement de Votre Produit dans l'un des cas suivants : - Irréparabilité du Produit ; - Réparation non économiquement justifiée	Dans la limite de la valeur d'un produit neuf ayant des caractéristiques techniques équivalentes ou, si Nous ne pouvons pas raisonnablement Vous proposer un remplacement, Nous Vous verserons une indemnité pour le remplacement de Votre Produit	A la date de conclusion de la Police
2.3 Accessoire du Produit : - Remplacement de Votre Accessoire (fourni avec Votre Produit) ; ou - Indemnité si l'accessoire n'est plus disponible (soit neuf ou reconditionné)	Dans la limite de la valeur d'un accessoire neuf ayant des caractéristiques techniques équivalentes	A la date de conclusion de la Police
<b>3. FRAIS DE BRANCHEMENT DE VOTRE PRODUIT EN CAS DE CHANGEMENT DE DOMICILE</b>		
3.1 Frais de branchement de Votre Produit en cas de changement de domicile	Ne sont pas pris en charge : les coûts liés au transport, au déplacement du Produit à l'intérieur du nouveau domicile ainsi que les coûts liés aux modifications structurelles, aux travaux de maçonnerie et de charpenterie, aux modifications des systèmes permanents de plomberie, de drainage et d'approvisionnement d'électricité et de tous matériaux additionnels nécessaires à effectuer le branchement	A la date de conclusion de la Police

## EXCLUSIONS

### QUELLES SONT LES EXCLUSIONS APPLICABLES A LA PRESENTE POLICE?

SOUS RESERVE DE DISPOSITIONS CONTRAIRES STIPULEES AUX CONDITIONS PARTICULIERES, SONT EXCLUS DE LA PRESENTE POLICE :

- LES COUTS DE REPARATION OU DE REMPLACEMENT DU PRODUIT (PIECES, MAIN D'ŒUVRE, DEPLACEMENT) LORSQUE CES COUTS SONT COUVERTS PAR TOUTE GARANTIE LEGALE OU GARANTIE COMMERCIALE ;
- LES PRODUITS (OU N'IMPORTE QUEL COMPOSANT DE CES PRODUITS) RAPPELES OU REMPLACES PAR LE VENDEUR PROFESSIONNEL OU LE FABRICANT ;
- LE COUT DE MODIFICATION DU PRODUIT, OU DE SA MISE AUX NORMES ;
- LES PRODUITS UTILISES A DES FINS COMMERCIALES (sauf si l'assureur y a consenti préalablement par écrit) ;
- LES TRAVAUX RESULTANT D'UN PROBLEME D'APPROVISIONNEMENT DU PRODUIT EN ELECTRICITE, GAZ, EAU OU INTERNET ;
- LES OPERATIONS DE MAINTENANCE COURANTE, DE NETTOYAGE, D'ENTRETIEN ET DE RE-GAZAGE ;
- LES REPARATIONS EFFECTUEES EN DEHORS DE LA FRANCE METROPOLITAINE ;
- LES DOMMAGES CAUSES A UN AUTRE BIEN, sauf si l'assureur en est responsable ;
- LES DOMMAGES ESTHETIQUES, LES DOMMAGES CAUSES A LA PEINTURE, LES BOSSES OU LES ERAFLURES AU PRODUIT QUI N'AFPECTENT PAS LA FONCTIONNALITE DU PRODUIT ;
- LES DOMMAGES PROVOQUES INTENTIONNELLEMENT ET LES DOMMAGES CAUSES PAR DES ANIMAUX, DES PLANTES OU DES ARBRES ;
- LES PERTES, DOMMAGES OU DEFICIENCES DES FONCTIONNALITES DU PRODUIT CAUSES PAR : UN TREMBLEMENT DE TERRE, UNE INONDATION, LA FOUDRE, UN INCENDIE, L'HUMIDITE, DES INTEMPERIES, LES EMBRUNS, LES VENTS VIOLENTS, UNE TEMPETE, LES TEMPERATURES ANORMALEMENT BASSES OU ELEVEES, LES DEGATS DES EAUX, TOUTES AUTRES CATASTROPHES OU EVENEMENTS NATURELS, TOUTE CATASTROPHE D'ORIGINE HUMAINE, LA CORROSION, LES PRODUITS CHIMIQUES, LES RADIATIONS, UNE EXPLOSION, UN SABOTAGE, UN ACTE DE TERRORISME, UNE INSURRECTION, UNE REVOLUTION, UNE GUERRE, UNE EMEUTE, UN CONFLIT ARME, LES TROUBLES CIVILS, UNE REBELLION, LES VIRUS INFORMATIQUES, LES ERREURS DE CHANGEMENT DE DATE, LES DEFAILLANCES DES SYSTEMES INFORMATIQUES ;
- LES COUTS DES REPARATIONS EFFECTUEES PAR UNE PERSONNE AUTRE QU'UN REPARATEUR AGREE OU QUE NOUS N'AVONS PAS AUTORISEE AU PREALABLE OU L'UTILISATION DE PIECES DE RECHANGE QUE NOUS N'AVONS PAS AUTORISEES ;

- LES DOMMAGES SURVENUS PENDANT LA LIVRAISON, L'INSTALLATION OU LE TRANSPORT DU PRODUIT, sauf si nous en sommes responsables ;
- LES COUTS RESULTANT D'UNE TENTATIVE DE FRAUDE OU DE LA FOURNITURE D'INFORMATIONS ERRONEES OU EXAGEREES SUR LE PRODUIT, OU RESULTANT DU FAIT QUE LE PRODUIT N'EST PAS EN BON ETAT DE MARCHÉ AU JOUR DE LA CONCLUSION DE LA POLICE ;
- LES PERTES, DOMMAGES OU DEFICIENCES DES FONCTIONNALITES DU PRODUIT CAUSES PAR UN DEFAUT D'ENTRETIEN sauf si ceux-ci sont causés par l'entartrage ou un bouchon ;
- LES PERTES, DOMMAGES OU DEFICIENCES DES FONCTIONNALITES DU PRODUIT CAUSES PAR UN VOL OU UNE TENTATIVE DE VOL ;
- LES COUTS DE REMPLACEMENT DES ACCESSOIRES OU DES CONSOMMABLES DES PRODUITS SUIVANTS : FUSIBLES, COURROIES, BATTERIES, BATTERIES RECHARGEABLES, PILES ELECTRIQUES, AMPOULES, TUBES FLUORESCENTS ET PIECES DE DEMARRAGE, FILTRES, ATTACHES, CABLES ET RACCORDS DE CABLE, PRISES, PROTEGE-LAMPE, COUVERCLES DE BRULEURS, BOUTONS, PANNEAUX CATALYTIQUES, TUYAUTERIES EXTERIEURES, PROTECTIONS ETANCHES, CONNEXIONS DE DEMARRAGE, LUNETTES 3D, SACS D'ASPIRATEURS, PINCEAUX & TUBES, SYSTEMES AUDIO Y COMPRIS CEUX DES SCANNERS RADIO, TONER D'IMPRIMANTE, CARTOUCHES D'ENCRE, RUBANS D'IMPRIMANTE ET TELECOMMANDES ;
- **POUR LES PRODUITS QUI INCLUENT DES LOGICIELS :** SONT EXCLUS LES SUPPORTS DE DONNEES EXTERNES, LES AUTRES PERIPHERIQUES D'ENTREE (SCANNERS, JOYSTICKS, SOURIS) ET AUTRES CONTROLEURS EXTERNES (sauf s'ils sont inclus lors de l'achat du Produit), ET L'INSTALLATION, LA MODIFICATION ET LA MISE A JOUR DE LOGICIELS ;
- **POUR LES PRODUITS AVEC DES ECRANS :** SONT EXCLUES LES REPARATIONS DUES A DES PERTES DE PIXELS LORSQUE LEUR(S) NOMBRE(S) OU LOCALISATION NE CONTREVIENT PAS A LA LIMITE ACCEPTABLE DU FABRICANT, LES MARQUES SUR L'ECRAN ET LES ECRANS BRULES ;
- **EN CAS DE CHANGEMENT DE DOMICILE :** LES COUTS LIES AU TRANSPORT ET AU DEPLACEMENT DU PRODUIT A L'INTERIEUR DU NOUVEAU DOMICILE AINSI QUE LES COUTS DE MODIFICATIONS STRUCTURELLES, DE TRAVAUX DE MACONNERIE ET DE CHARPENTERIE, DE MODIFICATIONS DES SYSTEMES PERMANENTS DE PLOMBERIE, DE DRAINAGE ET D'APPROVISIONNEMENT D'ELECTRICITE ET DE TOUS MATERIAUX ADDITIONNELS NECESSAIRES A EFFECTUER LE BRANCHEMENT.
- **EN CAS DE VERSEMENT D'UNE INDEMNITE POUR LE REMPLACEMENT DE VOTRE PRODUIT OU DE REMPLACEMENT DE VOTRE PRODUIT :** LES COUTS DE TRANSPORT ET/OU D'INSTALLATION.

#### MODALITES DE CONCLUSION DE LA POLICE

Vous pouvez souscrire la Police par téléphone en composant le 09 87 67 03 85 de 9h à 18h du lundi au vendredi (appel non surtaxé depuis la France métropolitaine). Vous devez Nous renvoyer signées les conditions particulières que Nous Vous adresserons.

#### DOCUMENT D'INFORMATION POUR L'EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PREVU A L'ARTICLE L.112-10 DU CODE DES ASSURANCES

Vous êtes invité à vérifier que Vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par la présente Police. Si tel est le cas, Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à la présente Police pendant un délai de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Vous avez souscrit la présente Police à des fins non professionnelles ;
- la présente Police vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- Vous justifiez que Vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par la présente Police;
- la présente Police à laquelle Vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécutée ;
- Vous n'avez déclaré aucun Sinistre garanti par la présente Police.

Dans cette situation, Vous pouvez exercer Votre droit à renoncer à la présente Police par lettre ou tout autre support durable adressé à l'Assureur de la présente Police, accompagné d'un document justifiant que Vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par la présente Police.

Pour faciliter l'exercice de Votre droit de renonciation, Vous pouvez utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous, à envoyer datée et signée, par tout moyen, à Domestic & General Insurance PLC, 3 Rue Houdon, 75018 Paris :

« Je soussigné [nom + prénom], demeurant [adresse], souhaite renoncer au contrat d'assurance « Police n° [xxxxx] » ».

L'Assureur est tenu de Vous rembourser le montant de la prime payée, dans un délai de 30 (trente) jours à compter de Votre renonciation. Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'Assureur si Vous exercez Votre droit de renonciation alors qu'un Sinistre mettant en jeu la garantie de la présente Police est intervenu durant le délai de renonciation de 14 (quatorze) jours.

Si Vous souhaitez renoncer à la présente Police mais que Vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans la présente Police.

**DOCUMENT D'INFORMATION POUR L'EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PREVU A L'ARTICLE L.112-2-1 II DU CODE DES ASSURANCES**

Si la présente Police est conclue à distance, Vous pouvez y renoncer en application de l'article L. 112-2-1 II du Code des assurances, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités, dans un délai de 14 (quatorze) jours calendaires révolus à compter de la conclusion de la présente Police ou de la réception par Vous des informations et conditions contractuelles si cette dernière date est postérieure.

L'exercice du droit de renonciation emporte résolution de plein droit de la Police.

Pour faciliter l'exercice de Votre droit de renonciation, Vous pouvez utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous, à envoyer datée et signée à Domestic & General Insurance PLC, 3 Rue Houdon, 75018 Paris :

« Je soussigné [nom + prénom], demeurant [adresse], souhaite renoncer au contrat d'assurance « Police n° [xxxxx] » ».

Conformément aux articles L. 222-13, 222-14 et 222-15 du code de la consommation, en cas d'exercice de Votre droit de renonciation, Vous serez entièrement remboursé(e) dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 (trente) jours de toutes les sommes que Nous aurons perçues en application de la présente Police, à l'exception d'un prorata du montant de la prime. Ce délai de 30 (trente) jours commence à courir le jour où Nous recevons notification de Votre volonté de renoncer à la présente Police. Vous devrez Nous restituer dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 (trente) jours, à compter du jour où Vous Nous communiquez Votre volonté de renoncer à la présente Police, toute somme et tout bien que Vous avez reçus de Nous.

La Police ne peut recevoir de commencement d'exécution par Vous ou par Nous avant l'arrivée du terme du délai de renonciation sans Votre accord. Lorsque Vous exercez Votre droit de renonciation, Vous ne serez tenu qu'au paiement proportionnel du service que Nous Vous aurons effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité.

Nous ne pourrions exiger de Votre part le paiement du service effectivement fourni que si Nous pouvons prouver que Vous avez été informé du montant dû. Toutefois, Nous ne pouvons pas exiger ce paiement si Nous avons commencé à exécuter la Police avant l'expiration du délai de renonciation sans demande préalable de Votre part.

Ce droit de renonciation ne s'applique pas si la présente Police a été intégralement exécutée par Vous et par Nous à Votre demande expresse avant que Vous n'exerciez Votre droit de renonciation.

**DROIT DE RENONCIATION DE L'ARTICLE L.112-9 I DU CODE DES ASSURANCES**

« Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu au premier alinéa entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée mentionnée ci-dessus. Dès lors qu'il a connaissance d'un Sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, le souscripteur ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation, le souscripteur ne peut être tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation. L'entreprise d'assurance est tenue de rembourser au souscripteur le solde au plus tard dans les trente jours suivant la date de résiliation. Au-delà de ce délai, les sommes non versées produisent de plein droit intérêt au taux légal.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'entreprise d'assurance si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un Sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation ».

Pour exercer ce droit de renonciation Vous pouvez utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous, à envoyer datée et signée à Domestic & General Insurance PLC, 3 Rue Houdon, 75018 Paris :

« Je soussigné [nom + prénom], demeurant [adresse], souhaite renoncer mon contrat d'assurance « Police n° [xxxxx] » ».

**DROIT APPLICABLE – LANGUE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Les relations précontractuelles ainsi que la Police sont soumises au droit français.

L'Assureur s'engage à utiliser exclusivement la langue française pendant toute la durée de la Police.

Tout litige relatif à la conclusion, l'exécution ou la résiliation de la Police, sera porté devant les juridictions compétentes.

**RECLAMATION**

En cas de réclamation, Vous pouvez contacter le service clientèle de Domestic & General Insurance PLC, 3 Rue Houdon, 75018 Paris (reclamations@domesticandgeneral.com; www.domesticandgeneral.fr; Tél : 09 87 67 03 85 de 9h à 18h du lundi au vendredi (appel non surtaxé depuis la France métropolitaine).

Si la réponse donnée par Domestic & General ne Vous satisfait pas, ou si le désaccord persiste après la réponse de Domestic & General, Vous pourrez alors décider de recourir au processus de médiation conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation.

Les coordonnées du médiateur sont : La Médiation de l'Assurance, TSA 50 110, 75 441 Paris Cedex 09. Site internet : <http://www.mediation-assurance.org>.

Ces dispositions n'affectent en rien Votre droit d'entreprendre une action en justice.

## CONDITIONS GENERALES

---

### Qui fournit cette Police d'assurance?

Vous êtes assuré(e) par Domestic & General Insurance PLC, dont le siège social est situé à Swan Court, 11 Worple Road, Wimbledon, Londres, SW19 4JS, Royaume-Uni, enregistrée en Angleterre sous le numéro 485850, agissant par l'intermédiaire de sa succursale française enregistrée au RCS de Paris sous le numéro B 389 623 653, située au 3 Rue Houdon, 75018 Paris.

Domestic & General Insurance PLC est contrôlée par la Prudential Regulation Authority et réglementée par la Financial Conduct Authority et la Prudential Regulation Authority du Royaume-Uni sous le numéro d'enregistrement des Services Financiers 202111. Vous pouvez consulter les registres FCA sur [www.fca.org.uk/register](http://www.fca.org.uk/register).

### Introduction

Ce document définit les Conditions Générales de Votre Police, y compris les exclusions qui s'appliquent. Veuillez lire ces Conditions Générales et les conserver. Vous pouvez demander à l'Assureur une copie papier de ces Conditions Générales à tout moment pendant la durée de Votre Police, en utilisant l'une des modalités prévues au paragraphe « Comment Nous contacter » ci-dessous.

La Police est constituée des présentes Conditions Générales et de Vos Conditions Particulières. Vous devez Vous conformer aux Conditions Générales et Particulières de cette Police pour bénéficier des garanties.

En cas de contradiction ou d'ambiguïté entre les dispositions des présentes Conditions Générales et celles de Vos Conditions Particulières, ces dernières prévaudront.

### Définitions

Dans la présente Police, certains mots et expressions qui commencent par une majuscule sont toujours employés dans un sens bien précis, défini ci-dessous, qu'ils soient au singulier ou au pluriel, indépendamment de l'endroit où ils sont utilisés.

**Accessoires** : désignent les pièces détachées ci-dessous :

- pour les appareils de réfrigération : les clayettes en verre, les tiroirs casiers, les balconnets bouteilles, les clayettes de portes, les poignées de portes, les joints d'étanchéité de portes ;
- pour les appareils de lavage : les manchettes, les bras d'aspersion, les paniers, les poignées de portes ;
- pour les appareils de cuisson : le verre des portes, les grilles, les joints de portes ; et
- pour les téléviseurs : les télécommandes.

**Assuré (Vous/Vos/Votre)** : désigne la personne nommée aux Conditions Particulières de la présente Police. Vous devez avoir au moins 18 (dix-huit) ans et résider en France métropolitaine pour bénéficier des garanties de la présente Police.

**Assureur (Nous/Nos/Notre)** : Domestic & General Insurance PLC, dont les coordonnées figurent au paragraphe « Informations concernant Domestic & General » ci-dessous.

**Dommage accidentel** : tout Dommage matériel au Produit survenu de manière imprévisible et fortuite, et empêchant le Produit de fonctionner conformément à sa destination et dans des conditions normales d'utilisation.

**Garantie commerciale** : engagement contractuel du vendeur professionnel ou du fabricant à l'égard de l'Assuré tel que prévu aux articles L.217-15 et suivants du Code de la consommation qui intervient en sus de la Garantie légale. La Garantie commerciale peut couvrir différentes parties de Votre Produit, y compris le moteur ou d'autres pièces détachées. La Garantie commerciale peut aussi être d'une durée variable, par exemple un an, cinq ans ou dix ans.

**Garantie légale** : garanties dues par le vendeur garantissant l'Assuré contre :

- toutes les conséquences des défauts de conformité du Produit (articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation) pendant une durée de 2 ans à compter de la délivrance du Produit, et
- les vices cachés du Produit (articles 1641 et suivants du Code civil).

**Panne** : tout dommage d'ordre mécanique, électrique ou électronique subi par le Produit ayant un caractère imprévu, soudain et fortuit, et ayant pour origine une cause interne au Produit.

**Police** : la présente police d'assurance, conclue entre Vous et Nous, constituée des présentes Conditions Générales, de Vos Conditions Particulières et de tout avenant éventuel.

**Produit(s)** : désigne l'/les appareil(s) décrit(s) aux Conditions Particulières, et qui bénéficie(nt) des garanties de la présente Police. Le(s) Produit(s) doit/vent être situé(s) ou utilisé(s) en France métropolitaine dans le cadre d'un usage domestique uniquement et doit/vent être en bon état de marche au moment où Vous souscrivez la présente Police.

**Produit(s) de réfrigération** : désigne les Produits suivants : réfrigérateurs, congélateurs, réfrigérateurs congélateurs, réfrigérateurs américains et caves à vin.

**Sinistre** : (I) tout dommage subi par Vous en raison d'une Panne ou d'un Dommage accidentel ou (II) Votre demande de branchement de Votre Produit en cas de changement de domicile survenu(e) pendant la durée de la Police.

**Vol** : soustraction frauduleuse à l'Assuré de son Produit suite à effraction.

### Ce qui est couvert par cette Police

Vous êtes couvert en cas de survenance d'un événement listé ci-dessous. Néanmoins, la présente Police ne peut en aucun cas réduire, supprimer ou se substituer à la Garantie légale ou à la Garantie commerciale qui oblige le vendeur professionnel à garantir l'acheteur contre toutes les conséquences des défauts de conformité du Produit (articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation) et des vices cachés du Produit (articles 1641 et suivants du code civil).

Nous Vous invitons à vérifier si Vous bénéficiez de droits au titre de ces garanties, en lieu et place de la présente Police.

### Garantie Panne

#### Prise d'effet de la garantie :

Au jour de l'expiration de la période de Garantie légale mentionné aux Conditions Particulières.

#### Objet de la garantie :

Si Votre Produit subit une Panne au cours de la période de validité de la présente Police, Nous prendrons en charge le coût des réparations du Produit par Notre réparateur agréé, ou Nous remplacerons Votre Produit conformément aux dispositions du paragraphe « Remplacement de Votre Produit » ci-dessous.

Le coût des réparations inclut les pièces, la main d'œuvre et le déplacement. Nous prendrons en charge le coût du réparateur même si aucune Panne n'a été détectée sur Votre Produit ou aucun Dommage accidentel subi par le Produit n'a été constaté durant la visite du réparateur.

### Dommage accidentel

#### Prise d'effet de la garantie :

A la date de conclusion de la Police mentionnée aux Conditions Particulières.

#### Objet de la garantie :

Si Votre Produit subit un Dommage accidentel survenu au cours de la période de validité de la présente Police, Nous prendrons en

charge le coût des réparations du Produit par Notre réparateur agréé, ou Nous remplacerons Votre Produit conformément aux dispositions du paragraphe « Remplacement de Votre Produit » ci-dessous.

Le coût des réparations inclut les pièces, la main d'œuvre et le déplacement. Nous prendrons en charge le coût du réparateur même si aucune Panne n'a été détectée sur Votre Produit ou aucun Dommage accidentel subi par le Produit n'a été constaté durant la visite du réparateur.

**Perte de denrées alimentaires réfrigérées ou congelées suite à une Panne (pour les Produits de réfrigération uniquement)**

**Prise d'effet de la garantie :**

A la date de conclusion de la Police mentionnée aux Conditions Particulières.

**Objet de la garantie :**

Nous prendrons en charge les coûts que Vous subissez en raison de la perte de Vos denrées alimentaires réfrigérées résultant de toute Panne de Votre Produit de réfrigération qui affecte la chaîne du froid, jusqu'à un montant maximum de 100 (cent) euros par Panne.

**CETTE GARANTIE NE S'APPLIQUE PAS AUX DENREES ALIMENTAIRES CONTENUES DANS UN APPAREIL A FONCTION REFRIGERANTE OU CONGELANTE AUTRE QUE VOTRE PRODUIT.**

**CETTE GARANTIE NE S'APPLIQUE PAS EN CAS DE PERTE DE DENREES ALIMENTAIRES SUITE A UN DOMMAGE ACCIDENTEL.**

**Garantie délai de réparation**

**Prise d'effet de la garantie :**

A la date de conclusion de la Police mentionnée aux Conditions Particulières.

**Objet de la garantie :**

Nous Vous verserons une indemnité forfaitaire de 100 (cent) euros dans le cas où la réparation de Votre Produit est consécutive à une Panne et que la réparation dure plus de 10 (dix) jours ouvrés, peu important que cette réparation soit prise en charge au titre de la Garantie légale ou de la Garantie commerciale ou au titre des garanties de la présente Police.

Aux fins de calculer les 10 (dix) jours ouvrés, la date de commencement de la réparation sera celle du jour de la première visite du réparateur à Votre domicile. La date de fin de la réparation sera celle du jour de la dernière visite du réparateur à Votre domicile durant laquelle la réparation a été achevée.

Si une Panne réapparaît dans les 72 (soixante-douze) heures de la fin de la réparation et a une même origine que la Panne initiale (Nouvelle Panne), le temps nécessaire à la réparation de la Panne initiale sera augmenté du temps nécessaire à la réparation de cette Nouvelle Panne pour calculer le délai de 10 (dix) jours. Dans le cas où Vous reporteriez, annuleriez, ou seriez absent lors d'une visite du réparateur initialement convenue avec Vous ou que Vous refuseriez la visite du réparateur que Nous Vous avons proposée, le délai entre le jour de cette visite convenue ou proposée et le jour de la visite effective ne sera pas pris en compte dans le calcul des 10 (dix) jours ouvrés.

**CETTE GARANTIE NE S'APPLIQUE PAS EN CAS DELAI DE REPARATION SUITE A UN DOMMAGE ACCIDENTEL.**

**Accessoire du Produit : remplacement de Votre Accessoire ou indemnité si l'accessoire n'est plus disponible (soit neuf ou reconditionné)**

**Prise d'effet de la garantie :** A la date de conclusion de la Police mentionnée aux Conditions Particulières.

**Objet de la garantie :** Si l'Accessoire subit une Panne ou un Dommage accidentel, Nous le remplacerons dans les 30 (trente) jours suivant Votre déclaration de Sinistre. Nous Vous enverrons le

remplacement par courrier et Nous prendrons en charge les frais de port. Si Nous ne sommes pas en mesure de Vous envoyer un remplacement dans ces délais, Nous considérerons que l'accessoire de remplacement n'est plus disponible et Nous Vous verserons une indemnité pour le remplacement de Votre Accessoire conformément au paragraphe ci-dessous.

Si l'accessoire de remplacement n'est plus disponible ou Nous ne sommes pas en mesure de le remplacer conformément aux dispositions du paragraphe ci-dessus, Nous Vous verserons une indemnité pour le remplacement de cet Accessoire. Nous Vous verserons cette indemnité dans un délai de 30 (trente) jours à partir du moment où Nous sommes en possession de tous les éléments permettant de justifier que Votre Accessoire n'est plus disponible ou ne peut pas être remplacé.

**CETTE GARANTIE S'APPLIQUE AUX ACCESSOIRES QUI ETAIENT INCLUS DANS L'EMBALLAGE LORS DE L'ACHAT DE VOTRE PRODUIT ET LES ACCESSOIRES NE DOIVENT PAS ETRE EXCLUS PAR UNE EXCLUSION INDIQUEE DANS LE PARAGRAPHE « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS APPLICABLES A LA PRESENTE POLICE? » CI-DESSOUS.**

Le montant de cette indemnité pour le remplacement de Votre Accessoire est forfaitaire et sera basé sur le prix public d'un accessoire neuf ou reconditionné ayant des caractéristiques techniques équivalentes.

Le versement aura lieu sous forme de virement bancaire.

**Frais de branchement de Votre Produit en cas de changement de domicile**

**Prise d'effet de la garantie :** A la date de conclusion de la Police mentionnée aux Conditions Particulières.

**Objet de la garantie :**

Si Vous changez de domicile et souhaitez continuer à utiliser Votre Produit à Votre nouveau domicile, Nous prendrons en charge le coût de branchement dudit Produit à Votre nouveau domicile par Notre réparateur agréé sous réserve que Votre nouveau domicile se situe en France métropolitaine.

Le branchement désigne le branchement et la mise en service du Produit sur une installation existante et conforme aux normes en vigueur au nouveau domicile, **A L'EXCLUSION DU TRANSPORT ET DU DEPLACEMENT DU PRODUIT A L'INTERIEUR DU NOUVEAU DOMICILE.**

**LES COUTS DE MODIFICATIONS STRUCTURELLES, DE TRAVAUX DE MACONNERIE ET DE CHARPENTERIE, DE MODIFICATIONS DES SYSTEMES PERMANENTS DE PLOMBERIE, DE DRAINAGE ET D'APPROVISIONNEMENT D'ELECTRICITE ET DE TOUS MATERIAUX ADDITIONNELS NECESSAIRES A EFFECTUER LE BRANCHEMENT SONT EXCLUS.**

**Remplacement de Votre Produit en cas de 3 (trois) Pannes**

**Prise d'effet de la garantie :** A la date de conclusion de la Police mentionnée aux Conditions Particulières.

**Objet de la garantie :** Si Votre Produit subit 3 (trois) Pannes au cours d'une même année d'assurance, que la troisième Panne affecte la même pièce et a une cause identique aux 2 (deux) Pannes précédentes et que Vous en faites la demande, Nous remplacerons Votre Produit dans un délai de 30 (trente) jours à partir du moment où Nous sommes en possession de tous les éléments permettant de justifier que les conditions du remplacement du Produit sont remplies.

**EN CAS DE REMPLACEMENT, NOUS NE PRENDRONS PAS EN CHARGE LES COUTS DE TRANSPORT ET/OU D'INSTALLATION.**

Nous remplacerons Votre Produit par un produit neuf ayant des caractéristiques techniques équivalentes.

### Informations relatives aux réparations

Le nombre de réparations pour un même Produit suite à une Panne ou à un Dommage accidentel n'est pas limité.

Les réparations doivent être effectuées par Notre réparateur agréé, à moins qu'il n'en soit convenu autrement et préalablement avec Nous.

Nous Nous réservons le droit d'utiliser des pièces remises à neuf pendant le processus de réparation.

### Remplacement de Votre Produit

Nous remplacerons Votre Produit dans un délai de 30 (trente) jours à partir du moment où Nous sommes en possession de tous les éléments permettant de justifier que les conditions du remplacement du Produit sont remplies. Le remplacement de Votre Produit aura lieu exclusivement dans les cas suivants :

- Si Nous ne pouvons pas réparer Votre Produit (par exemple, la pièce détachée nécessaire à la réparation de Votre Produit n'est plus disponible), ou
- Si la réparation de Votre Produit n'est pas économiquement justifiée (par exemple, le coût de la réparation excède le prix d'un produit neuf ayant des caractéristiques techniques équivalentes), ou
- Si Votre Produit subit 3 (trois) Pannes au cours d'une même année d'assurance, que la troisième Panne affecte la même pièce et a une cause identique aux 2 (deux) Pannes précédentes et que Vous en faites la demande.

### EN CAS DE REMPLACEMENT, NOUS NE PRENDRONS PAS EN CHARGE LES COÛTS DE TRANSPORT ET/OU D'INSTALLATION.

Nous remplacerons Votre Produit par un produit neuf ayant des caractéristiques techniques équivalentes.

### Indemnité pour le remplacement de Votre Produit

Nous Vous verserons une indemnité pour le remplacement de Votre Produit dans un délai de 30 (trente) jours à partir du moment où Nous sommes en possession de tous les éléments permettant de justifier que Nous ne pouvons effectuer de remplacement.

Le versement de cette indemnité aura lieu exclusivement dans les cas suivants :

- Si le remplacement que Nous vous proposons est en rupture de stock et de ce fait ne peut Vous être livré dans un délai de 30 (trente) jours ; ou
- Si les dimensions du produit de remplacement ne conviennent pas à l'emplacement prévu à l'intérieur de Votre domicile.

### EN CAS DE VERSEMENT DE CETTE INDEMNITE DE REMPLACEMENT, NOUS NE PRENDRONS PAS EN CHARGE LES COÛTS DE TRANSPORT ET/OU D'INSTALLATION.

Le montant de cette indemnité pour le remplacement de Votre Produit sera calculé sur notre coût actuel de remplacement d'un produit ayant des caractéristiques techniques équivalentes.

Le versement aura lieu sous forme de virement bancaire.

### Mise au rebut du Produit

En cas de remplacement de Votre Produit ou de versement par Nos soins d'une indemnité pour le remplacement de Votre Produit, Vous serez responsable, à Vos frais, de la mise au rebut du Produit d'origine s'il demeure en Votre possession. Si le Produit demeure en Notre possession, il devient Notre propriété.

### Que se passe-t-il si Nous effectuons le remplacement de Votre Produit ?

Si Nous effectuons le remplacement de Votre Produit (ou si Nous Vous versons une indemnité pour le remplacement de Votre Produit comme défini ci-dessus), Votre Police prendra fin de plein droit

et sans formalité au jour du remplacement (ou du versement de l'indemnité pour le remplacement) de Votre Produit. A compter de cette date, aucune somme supplémentaire ne sera payée par Vous et Vous recevrez un remboursement au prorata de la prime mensuelle payée d'avance pour le mois en cours.

### Mise en œuvre des garanties et Comment faire une demande de prise en charge

Pour effectuer une déclaration de Sinistre et une demande de prise en charge dans le cadre de la Police, Vous devez Nous contacter dès que possible en composant le 09 87 67 03 85.

### Informations dont Nous avons besoin

Vous devez Nous fournir toutes les informations dont Nous avons besoin pour étudier Votre demande de prise en charge. Si Nous Vous demandons des documents particuliers, Vous devrez Nous les adresser par courrier ou par email à l'adresse indiquée au paragraphe « Comment Nous contacter » ci-dessous.

En particulier, Vous devez Nous fournir :

- Pour la garantie « Perte de denrées alimentaires réfrigérées ou congelées suite à une Panne » : une liste de toutes les denrées perdues et leur coût individuel. Nous pouvons aussi Vous demander le ticket de caisse ou relevé bancaire qui correspond aux denrées détériorées en raison de la Panne ;
- Pour la garantie « Garantie délai de réparation » : les documents confirmant la réparation que vous a fournis le réparateur. Si le réparateur ne Vous a pas fourni ces documents lors des réparations et que la Garantie légale de Votre Produit est toujours en cours, Vous pouvez obtenir ces documents en contactant le fabricant ou le vendeur de Votre Produit, s'ils sont responsables de ces réparations. Si la Garantie légale de Votre Produit a expiré, Vous pouvez obtenir ces documents en contactant le fabricant ;
- Pour la garantie « Frais de branchement de Votre Produit en cas de changement de domicile » : Vous devez Nous faire parvenir l'un des documents suivants pour prouver Votre nouvelle adresse : soit, une facture d'eau, d'électricité, de gaz ou de téléphone (y compris de téléphone mobile) ou un avis d'imposition ou certificat de non-imposition, une attestation d'assurance (incendie, risques locatifs ou responsabilité civile) pour le logement ou un titre de propriété ou quittance de loyer qui contient Votre nouvelle adresse.

### Informations importantes concernant les réparations

- Seuls les réparateurs agréés par l'Assureur sont autorisés à effectuer des réparations de Votre Produit, à moins qu'il n'en soit convenu autrement au préalable avec l'Assureur.
- **LES TRAVAUX DE REPARATION EFFECTUES PAR UN REPARATEUR NON AGREE OU DONT L'INTERVENTION N'A PAS ETE ACCEPTEE AU PREALABLE PAR L'ASSUREUR NE SONT PAS PRIS EN CHARGE AU TITRE DE LA POLICE.**
- Si Nous Vous autorisons à faire appel à un autre réparateur suite à Votre fourniture d'un devis, Vous devrez payer au réparateur les coûts de la réparation et Vous devrez faire une demande de prise en charge auprès de Nos services pour Vous faire rembourser, par courrier ou par email à l'adresse indiquée au paragraphe « Comment Nous contacter » ci-dessous. Vous devrez joindre à Votre demande de remboursement une copie de Votre facture.
- Si Votre Produit subit une Panne, Vous devrez prendre des mesures raisonnables dont celles préconisées par le fabricant dans le mode d'emploi pour limiter le dommage.
- Si Vos actions contribuent à aggraver les dommages, Vous devrez contribuer aux coûts de réparation ou aux frais de remplacement correspondants à l'aggravation du dommage. Dans un tel cas, Vous serez informé de ces coûts et le montant de Notre prise en charge sera calculé déduction faite des coûts liés à l'aggravation du dommage.

### Heures d'ouverture et coûts des appels

Nous sommes ouverts du lundi au vendredi, de 9h à 18h, sauf jours fériés.

Les appels sont non surtaxés depuis la France métropolitaine.

### QUELLES SONT LES EXCLUSIONS APPLICABLES A LA PRESENTE POLICE?

SOUS RESERVE DE DISPOSITIONS CONTRAIRES STIPULEES AUX CONDITIONS PARTICULIERES, SONT EXCLUS DE LA PRESENTE POLICE :

- LES COUTS DE REPARATION OU DE REMPLACEMENT DU PRODUIT (PIECES, MAIN D'ŒUVRE, DEPLACEMENT) LORSQUE CES COUTS SONT COUVERTS PAR TOUTE GARANTIE LEGALE OU GARANTIE COMMERCIALE ;
- LES PRODUITS (OU N'IMPORTE QUEL COMPOSANT DE CES PRODUITS) RAPPELES OU REMPLACES PAR LE VENDEUR PROFESSIONNEL OU LE FABRICANT ;
- LE COUT DE MODIFICATION DU PRODUIT, OU DE SA MISE AUX NORMES ;
- LES PRODUITS UTILISES A DES FINS COMMERCIALES (sauf si l'Assureur y a consenti préalablement par écrit) ;
- LES TRAVAUX RESULTANT D'UN PROBLEME D'APPROVISIONNEMENT DU PRODUIT EN ELECTRICITE, GAZ, EAU OU INTERNET ;
- LES OPERATIONS DE MAINTENANCE COURANTE, DE NETTOYAGE, D'ENTRETIEN ET DE RE-GAZAGE ;
- LES REPARATIONS EFFECTUEES EN DEHORS DE LA FRANCE METROPOLITAINE ;
- LES DOMMAGES CAUSES A UN AUTRE BIEN, sauf si l'Assureur en est responsable ;
- LES DOMMAGES ESTHETIQUES, LES DOMMAGES CAUSES A LA PEINTURE, LES BOSSES OU LES ERAFLURES AU PRODUIT QUI N'AFPECTENT PAS LA FONCTIONNALITE DU PRODUIT ;
- LES DOMMAGES PROVOQUES INTENTIONNELLEMENT ET LES DOMMAGES CAUSES PAR DES ANIMAUX, DES PLANTES OU DES ARBRES ;
- LES PERTES, DOMMAGES OU DEFICIENCES DES FONCTIONNALITES DU PRODUIT CAUSES PAR : UN TREMBLEMENT DE TERRE, UNE INONDATION, LA Foudre, UN INCENDIE, L'HUMIDITE, DES INTEMPERIES, LES EMBRUNS, LES VENTS VIOLENTS, UNE TEMPETE, LES TEMPERATURES ANORMALEMENT BASSES OU ELEVEES, LES DEGATS DES EAUX, TOUTES AUTRES CATASTROPHES OU EVENEMENTS NATURELS, TOUTE CATASTROPHE D'ORIGINE HUMAINE, LA CORROSION, LES PRODUITS CHIMIQUES, LES RADIATIONS, UNE EXPLOSION, UN SABOTAGE, UN ACTE DE TERRORISME, UNE INSURRECTION, UNE REVOLUTION, UNE GUERRE, UNE EMEUTE, UN CONFLIT ARME, LES TROUBLES CIVILS, UNE REBELLION, LES VIRUS INFORMATIQUES, LES ERREURS DE CHANGEMENT DE DATE, LES DEFAILLANCES DES SYSTEMES INFORMATIQUES ;
- LES COUTS DES REPARATIONS EFFECTUEES PAR UNE PERSONNE AUTRE QU'UN REPARATEUR AGREE OU QUE NOUS N'AVONS PAS AUTORISEE AU PREALABLE OU L'UTILISATION DE PIECES DE RECHANGE QUE NOUS N'AVONS PAS AUTORISEES ;
- LES DOMMAGES SURVENUS PENDANT LA LIVRAISON, L'INSTALLATION OU LE TRANSPORT DU PRODUIT, sauf si Nous en sommes responsables ;
- LES COUTS RESULTANT D'UNE TENTATIVE DE FRAUDE OU DE LA FOURNITURE D'INFORMATIONS ERRONEES OU

EXAGEREES SUR LE PRODUIT, OU RESULTANT DU FAIT QUE LE PRODUIT N'EST PAS EN BON ETAT DE MARCHE AU JOUR DE LA CONCLUSION DE LA POLICE ;

- LES PERTES, DOMMAGES OU DEFICIENCES DES FONCTIONNALITES DU PRODUIT CAUSES PAR UN DEFAUT D'ENTRETIEN sauf si ceux-ci sont causés par l'entartrage ou un bouchon ;
- LES PERTES, DOMMAGES OU DEFICIENCES DES FONCTIONNALITES DU PRODUIT CAUSES PAR UN VOL OU UNE TENTATIVE DE VOL ;
- LES COUTS DE REMPLACEMENT DES ACCESSOIRES OU DES CONSOMMABLES DES PRODUITS SUIVANTS : FUSIBLES, COURROIES, BATTERIES, BATTERIES RECHARGEABLES, PILES ELECTRIQUES, AMPOULES, TUBES FLUORESCENTS ET PIECES DE DEMARRAGE, FILTRES, ATTACHES, CABLES ET RACCORDS DE CABLE, PRISES, PROTEGE-LAMPE, COUVERCLES DE BRULEURS, BOUTONS, PANNEAUX CATALYTIQUES, TUYAUTERIES EXTERIEURES, PROTECTIONS ETANCHES, CONNEXIONS DE DEMARRAGE, LUNETTES 3D, SACS D'ASPIRATEURS, PINCEAUX & TUBES, SYSTEMES AUDIO Y COMPRIS CEUX DES SCANNERS RADIO, TONER D'IMPRIMANTE, CARTOUCHES D'ENCRE, RUBANS D'IMPRIMANTE ET TELECOMMANDES ;
- **POUR LES PRODUITS QUI INCLUENT DES LOGICIELS :** SONT EXCLUS LES SUPPORTS DE DONNEES EXTERNES, LES AUTRES PERIPHERIQUES D'ENTREE (SCANNERS, JOYSTICKS, SOURIS) ET AUTRES CONTROLEURS EXTERNES (sauf s'ils sont inclus lors de l'achat du Produit), ET L'INSTALLATION, LA MODIFICATION ET LA MISE A JOUR DE LOGICIELS ;
- **POUR LES PRODUITS AVEC DES ECRANS :** SONT EXCLUES LES REPARATIONS DUES A DES PERTES DE PIXELS LORSQUE LEUR(S) NOMBRE(S) OU LOCALISATION NE CONTREVIENT PAS A LA LIMITE ACCEPTABLE DU FABRICANT, LES MARQUES SUR L'ECRAN ET LES ECRANS BRULES ;
- **EN CAS DE CHANGEMENT DE DOMICILE :** LES COUTS LIES AU TRANSPORT ET AU DEPLACEMENT DU PRODUIT A L'INTERIEUR DU NOUVEAU DOMICILE AINSI QUE LES COUTS DE MODIFICATIONS STRUCTURELLES, DE TRAVAUX DE MACONNERIE ET DE CHARPENTERIE, DE MODIFICATIONS DES SYSTEMES PERMANENTS DE PLOMBERIE, DE DRAINAGE ET D'APPROVISIONNEMENT D'ELECTRICITE ET DE TOUTS MATERIAUX ADDITIONNELS NECESSAIRES A EFFECTUER LE BRANCHEMENT.
- **EN CAS DE VERSEMENT D'UNE INDEMNITE POUR LE REMPLACEMENT DE VOTRE PRODUIT OU DE REMPLACEMENT DE VOTRE PRODUIT :** LES COUTS DE TRANSPORT ET/OU D'INSTALLATION.

### Vos obligations

#### Obligations de déclaration

Nous Vous rappelons qu'il Vous appartient de Nous déclarer exactement toutes les circonstances dont Vous avez connaissance et pouvant permettre l'appréciation des risques, sous peine de sanctions prévues par le code des assurances, et plus précisément :

- l'article L.113-8 selon lequel « Indépendamment des causes ordinaires de nullité, (...), le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le sinistre. Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts. (...) » ; et



- l'article L.113-9 selon lequel « L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance. Si elle est constatée avant tout sinistre, l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus. Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés ».

#### **Paiement de Votre prime**

Le montant total de Votre prime annuelle est fonction du prix TTC de Votre Produit et figure aux Conditions Particulières.

- Le paiement de la prime intervient par prélèvement bancaire sur le compte de l'Assuré conformément aux Conditions Particulières.
- La prime (toutes taxes comprises) est payée par échéances mensuelles. Vous devez la payer conformément à « l'échéancier des paiements » figurant dans les Conditions Particulières de Votre Police.
- Si Nous ne parvenons pas à obtenir de paiement dans les 10 (dix) jours suivants l'échéance de la prime, Nous Vous adresserons une mise en demeure de Nous payer et la couverture d'assurance sera suspendue 30 (trente) jours après la mise en demeure. Nous Nous réserverons alors le droit de résilier la présente Police 10 (dix) jours après la date de suspension de la couverture d'assurance si Nous n'avons pas reçu le paiement de la prime conformément à l'article L. 113-3 du code des assurances.

#### **Durée et renouvellements de la Police**

- **LA PRESENTE POLICE PREND EFFET A COMPTER DE SA DATE DE CONCLUSION ET JUSQU'A SA DATE D'EXPIRATION, CES DEUX DATES FIGURANT AUX CONDITIONS PARTICULIERES** (sauf exercice du droit de renonciation ou résiliation anticipée effectuée conformément aux termes de la présente Police).
- Avant la fin de Votre Police, Nous Vous enverrons un avis de renouvellement avec le montant de la prime.

La Police se renouvellera automatiquement et tacitement, sans qu'aucune manifestation de volonté ne soit nécessaire par l'une ou l'autre des parties, à chaque échéance et pour une durée de 1 (un) an à moins que l'une des parties n'informe l'autre, par courrier, 30 (trente) jours avant la date de renouvellement, qu'elle ne souhaite pas renouveler l'assurance ou sauf résiliation dans les conditions définies au paragraphe « Droit de renonciation - Résiliation » ci-après.

#### **Augmentation de la prime**

Au commencement de la 3<sup>ème</sup> année d'assurance, le montant annuel de la prime sera automatiquement augmenté de 36€ (TTC). En conséquence, chacune de Vos échéances mensuelles de primes, payables selon l'échéancier figurant aux Conditions Particulières de Votre Police, sera automatiquement augmentée de 3€ (TTC).

Au commencement de la 4<sup>ème</sup> année d'assurance et jusqu'au terme de la présente Police, le montant annuel de la prime sera automatiquement augmenté de 6€ (TTC). En conséquence, chacune de Vos échéances mensuelles de primes, payables selon l'échéancier figurant dans les Conditions Particulières de Votre Police, sera automatiquement augmentée de 0.5€ (TTC), compte tenu du vieillissement de Votre Produit.

Indépendamment de l'augmentation de Votre prime telle que prévue par la présente Police, Votre prime peut, lors du renouvellement de la Police, subir une augmentation consécutive à une modification des taxes répercutées sur le tarif des primes ou des cotisations d'assurance, résultant d'une décision législative ou réglementaire.

#### **Droit de renonciation et de résiliation par l'Assuré**

##### **Droit de renonciation en application de l'article L.112-2-1 II du Code des assurances :**

Si la présente Police est conclue à distance, Vous pouvez y renoncer en application de l'article L. 112-2-1 II du Code des assurances, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités, dans un délai de 14 (quatorze) jours calendaires révolus à compter de la conclusion de la présente Police ou de la réception par Vous des informations et conditions contractuelles si cette dernière date est postérieure.

L'exercice du droit de renonciation emporte résolution de plein droit de la Police.

Pour faciliter l'exercice de Votre droit de renonciation, Vous pouvez utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous, à envoyer datée et signée à Domestic & General Insurance PLC, 3 Rue Houdon 75018 Paris :

« Je soussigné [nom + prénom], demeurant [adresse], souhaite renoncer à mon contrat d'assurance « Police n° [xxxxx] » ».

Conformément aux articles L. 222-13, 222-14 et 222-15 du code de la consommation, en cas d'exercice de Votre droit de renonciation, Vous serez entièrement remboursé(e) dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 (trente) jours de toutes les sommes que Nous aurons perçues en application de la présente Police, à l'exception d'un prorata du montant de la prime. Ce délai de 30 (trente) jours commence à courir le jour où Nous recevons notification de Votre volonté de renoncer à la présente Police. Vous devrez Nous restituer dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 (trente) jours, à compter du jour où Vous Nous communiquez Votre volonté de renoncer à la présente Police, toute somme et tout bien que Vous avez reçus de Nous.

La Police ne peut recevoir de commencement d'exécution par Vous ou par Nous avant l'arrivée du terme du délai de renonciation sans Votre accord. Lorsque Vous exercez Votre droit de renonciation, Vous ne serez tenu qu'au paiement proportionnel du service que Nous Vous avons effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité.

Nous ne pourrions exiger de Votre part le paiement du service effectivement fourni que si Nous pouvons prouver que Vous avez été informé du montant dû. Toutefois, Nous ne pouvons pas exiger ce paiement si Nous avons commencé à exécuter la Police avant l'expiration du délai de renonciation sans demande préalable de Votre part.

Ce droit de renonciation ne s'applique pas si la présente Police a été intégralement exécutée par Vous et par Nous à Votre demande expresse avant que Vous n'exerciez Votre droit de renonciation.

##### **Droit de renonciation en application de l'article L.112-10 du Code des assurances :**

En application de l'article L. 112-10 du code des assurances, si Vous êtes déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par cette Police, Vous pouvez renoncer à cette Police, sans frais, ni pénalités, dans un délai de 30 (trente) jours, si les conditions suivantes sont remplies :

- Vous avez souscrit cette Police à des fins non professionnelles ;
- cette Police vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- Vous justifiez que Vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par cette nouvelle Police ;
- la présente Police à laquelle Vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécutée ;
- Vous n'avez déclaré aucun Sinistre garanti par cette Police.

Vous devez joindre à Votre demande de renonciation un document justifiant que Vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par la présente Police.

Nous Vous rembourserons la prime payée dans un délai de 30 (trente) jours à compter de Votre renonciation.

Toutefois, l'intégralité de la prime Nous reste acquise si un Sinistre mettant en jeu la garantie de la présente Police est intervenu durant le délai de renonciation de l'article L. 112-10 du Code des assurances.

Vous pouvez exercer Votre droit de renonciation par lettre ou tout autre support durable adressé à l'Assureur.

Pour faciliter l'exercice de Votre droit de renonciation, Vous pouvez utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-après à envoyer datée et signée à l'adresse indiquée au paragraphe « Comment Nous contacter ».

« Je soussigné [nom + prénom], demeurant [adresse], souhaite renoncer à mon contrat d'assurance « Police n° [xxxxx] » ».

#### **Droit de renonciation de l'article L.112-9 I du Code des assurances :**

« Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu au premier alinéa entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée mentionnée ci-dessus. Dès lors qu'il a connaissance d'un Sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, le souscripteur ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation, le souscripteur ne peut être tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation. L'entreprise d'assurance est tenue de rembourser au souscripteur le solde au plus tard dans les trente jours suivant la date de résiliation. Au-delà de ce délai, les sommes non versées produisent de plein droit intérêt au taux légal.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'entreprise d'assurance si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un Sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation ».

Pour exercer ce droit de renonciation Vous pouvez utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous, à envoyer datée et signée à Domestic & General Insurance PLC, 3 Rue Houdon 75018 Paris :

« Je soussigné [nom + prénom], demeurant [adresse], souhaite renoncer mon contrat d'assurance « Police n° [xxxxx] » ».

#### **Droit de résiliation :**

Vous pouvez résilier la présente Police :

- à tout moment sans justification par lettre ou tout autre support durable adressé à l'Assureur. La résiliation prend effet 1 (un) mois après que l'Assureur en a reçu notification par l'Assuré,
- chaque année à sa date anniversaire en respectant un préavis de 30 (trente) jours (article L.113-12 du Code des assurances), et
- à tout moment à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription, sans frais ni pénalités. La résiliation prend effet 1 (un) mois après que l'Assureur en a reçu notification par l'Assuré (article L.113-15-2 du Code des assurances), par lettre ou tout autre support durable.

Par ailleurs, il est rappelé que Vous pourrez également résilier la Police avant sa date d'expiration normale en cas de transfert de propriété des biens sur lesquels porte l'assurance (article L.121-10 du code des assurances), en cas de perte totale du bien sur lequel porte l'assurance résultant d'un événement non garanti (article L.121-9 du code des assurances), en cas de retrait total de Notre agrément (article L.326-12 du code des assurances), en cas de réquisition des biens sur lesquels porte l'assurance, dans les cas et conditions prévues par la législation en vigueur, ainsi que dans l'hypothèse où Nous aurions résilié après sinistre un autre contrat

que Vous auriez souscrit auprès de Nous (article R.113-10 du code des assurances).

#### **Droit de résiliation de l'Assureur**

- En cas de défaut de paiement de Votre part, Nous pourrions résilier Votre Police conformément à l'article L. 113-3 du code des assurances et Vous demeurerez redevable du paiement des sommes exigibles impayées. Si Vous avez bénéficié d'une réparation ou d'un remplacement dans le cadre de la présente Police, Vous demeurerez redevable du paiement de toutes les primes dues jusqu'au terme de la période contractuelle en cours.
- Nous Nous réservons le droit de faire appel à une société de recouvrement pour récupérer les sommes qui Nous sont dues après résiliation de la présente Police.
- Nous pouvons aussi résilier Votre Police chaque année à sa date anniversaire en respectant un préavis de 60 (soixante) jours (article L.113-12 du Code des assurances).
- En cas de résiliation de la présente Police à Notre initiative, Nous Vous enverrons une lettre motivée, en la forme recommandée adressée à Votre dernier domicile connu.

#### **Comment Nous contacter**

- En appelant Notre service Clients au 09 87 67 03 85 ou
- En envoyant un e-mail à [servicefr@domesticandgeneral.com](mailto:servicefr@domesticandgeneral.com) ou
- En envoyant un courrier à Domestic & General, Service Client, 3 Rue Houdon 75018 Paris.

#### **Comment faire une réclamation**

En cas de réclamation, Vous pouvez contacter le service clientèle de Domestic & General Insurance PLC, 3 Rue Houdon 75018 Paris ([reclamations@domesticandgeneral.com](mailto:reclamations@domesticandgeneral.com); [www.domesticandgeneral.fr](http://www.domesticandgeneral.fr) ; Tél : 09 87 67 03 85 de 9h à 18h du lundi au vendredi (appel non surtaxé depuis la France métropolitaine).

Si la réponse donnée par l'Assureur ne Vous satisfait pas, ou si le désaccord persiste après la réponse de l'Assureur, Vous pourrez alors décider de recourir au processus de médiation conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation.

Les coordonnées du médiateur sont : La Médiation de l'Assurance, TSA 50 110, 75 441 Paris Cedex 09. Site internet : <http://www.mediation-assurance.org>.

Ces dispositions n'affectent en rien Votre droit d'entreprendre une action en justice.

#### **Rappel des règles de prescription**

Par ailleurs, il est rappelé que conformément à 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 ; 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. (...) »

Enfin, et conformément à l'article L.114-3 du même code : « Par dérogation à l'article 2254 du code civil, 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. »

De même, et conformément à l'article L.114-2 du même code :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. 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'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. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont les suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, et même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (article 2241 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

La prescription est également interrompue par les événements suivants :

- désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre ;
- envoi par Nos soins d'une lettre recommandée avec accusé de réception concernant l'action en paiement de la prime ;
- envoi par Vos soins d'une lettre recommandée avec accusé de réception concernant le règlement de toute indemnité ou autre somme due au titre de la présente Police ;
- citation en justice, même en référé ;
- commandement ou saisie signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire.

#### **Transférer la Police d'assurance à un nouveau propriétaire**

Vous pouvez transférer la présente Police au nouveau propriétaire du Produit conformément aux dispositions légales en vigueur (article L.121-10 du code des assurances). Vous devez Nous donner, 1 (un) mois à l'avance, les coordonnées du nouveau propriétaire afin que Nous puissions l'informer des prochaines étapes à suivre. Cependant, si Nous refusons le transfert de cette Police au nouveau propriétaire du Produit, celle-ci sera résiliée à l'issue d'un préavis de 3 (trois) mois conformément aux dispositions légales en vigueur (article L. 121-10 du code des assurances). Vous ne pouvez pas transférer les garanties de la présente Police sur un autre Produit.

#### **Changements apportés à ces Conditions Générales**

Nous pouvons être amenés à Vous proposer la modification ou le remplacement des présentes Conditions Générales afin de :

- Nous conformer à la loi, aux réglementations, aux directives industrielles ou aux codes de pratiques ; ou
- rectifier les erreurs ou les ambiguïtés.

Nous Vous informerons de tous ces changements/modifications qui pourraient avoir un effet significatif sur Vos droits ou obligations, au moins 30 (trente) jours avant leur prise d'effet. Si Vous n'acceptez pas ces changements/modifications et ne souhaitez pas maintenir la garantie, la présente Police sera résiliée et Vous recevrez un remboursement de prime *pro rata temporis* correspondant aux paiements que Vous auriez effectués pour la période non expirée de Votre Police.

En cas d'accord de Votre part sur les nouvelles conditions générales, ces dernières prendront effet à la date indiquée dans la lettre Vous en ayant informé.

#### **Autres polices, contrats de services ou assurances**

Si, au moment d'effectuer Votre demande d'indemnisation, une autre police d'assurance Vous donne le droit d'effectuer cette demande, il Vous appartient de porter à Notre connaissance le nom des autres assureurs et Vous pourrez alors obtenir une indemnisation auprès de l'assureur de Votre choix dans la limite des garanties du contrat souscrit auprès de cet assureur, conformément à l'article L. 121-4 du code des assurances.

#### **Ce que nous faisons de vos informations**

Chez Domestic & General nous souhaitons vous assurer que nous utilisons vos informations de manière responsable et sécurisée afin de vous fournir le meilleur service possible. Nous vous expliquons ci-dessous ce que nous faisons avec vos informations et quels sont vos droits concernant cette information. Si vous souhaitez de plus amples renseignements, vous pouvez nous contacter via les coordonnées reprises ci-dessous ou vous rendre sur notre site internet ([www.domesticandgeneral.com](http://www.domesticandgeneral.com)).

#### **Utilisation de vos informations**

Domestic & General Insurance PLC ("nous") est le responsable du traitement de vos informations. Nous traitons deux types d'informations vous concernant, vos "Informations personnelles" (vos noms, adresse, coordonnées et détails de paiement) et les "Informations relatives à vos Biens" que vous nous fournissez pour enregistrer votre appareil (vos noms, adresse, coordonnées et informations concernant les Biens). Nous utiliserons vos informations: (i) si nécessaire pour l'exécution du contrat qui nous lie (y compris pour le recouvrement de montants dus); (ii) pour nos propres intérêts légitimes en matière de: marketing (à propos de nos produits et services et ceux de nos partenaires) et ce par la poste, par téléphone, email, et/ou par le biais d'autres services de messagerie électronique; d'études de marchés; d'enquêtes de consommateurs; de services d'impression; de vérification et contrôle de votre identité et de vos coordonnées; d'enregistrement de vos conversations à des fins de formation, de contrôle de qualité et de conformité; et à des fins d'analyse et de profilage pour des opérations de marketing; et (iii) en cas d'obligation légale. Nous pouvons également vous demander votre consentement pour certaines utilisations de votre information.

#### **Partage de vos informations**

Vos Informations Personnelles et les Informations relatives à vos Biens peuvent être partagées occasionnellement avec d'autres membres du Groupe Domestic & General (Domestic & General Insurance or Services et d'autres futurs membres du Groupe dont nous vous communiquerons les coordonnées (le "Groupe")), le cas échéant avec Groupe Candy Hoover S.A.S qui est l'objet de votre contrat de protection et avec des entreprises agissant en notre nom ou nous fournissant des services (par exemple des entreprises que nous utilisons pour effectuer des réparations, pour des services en matière d'informatique et d'emails, en matière de conservation de documents papiers et d'enregistrements). Groupe Candy Hoover S.A.S traitera vos Informations Personnelles pour ses intérêts commerciaux légitimes (en ce compris à des fins de marketing et d'analyses) selon sa propre politique de protection des données.

#### **Transfert de vos informations**

Dans certaines situations exceptionnelles, nous pouvons transférer vos informations aux pays en dehors de l'Espace Economique Européen (en ce compris les États-Unis) où il est possible que les lois en matière de protection des données ne confèrent pas le même niveau de protection qu'au Royaume Uni. Nous avons mis en place des Clauses Types comme garantie appropriée afin d'assurer que ces informations soient sécurisées et protégées de manière adéquate et que les transferts répondent aux conditions des lois applicables en matière de protection des données.

#### **Conservation de vos informations**

Nous conservons vos Informations Personnelles pendant six ans après que vous ayez mis fin à votre police aux fins de gestion d'éventuelles réclamations. Nous conservons les Informations relatives à vos Biens un peu plus longtemps, en principe 10 ans (la durée de vie moyenne d'un appareil) pour des raisons de santé et de sécurité. Nous conservons également vos informations pour vous envoyer de la publicité qui pourrait vous intéresser, à moins que nous recevions une demande de votre part de procéder à un opt-out en matière de marketing.

### **Droits à votre Information**

En écrivant au Délégué à la Protection des Données dont les coordonnées sont précisées ci-dessous, vous avez le droit de nous demander:

- une copie des informations personnelles vous concernant que nous possédons;
- une copie des informations personnelles que vous nous avez fournies afin de vous l'envoyer ou de l'envoyer à des tiers dans un format utilisé couramment et exploitable informatiquement;
- de mettre à jour ou de corriger vos informations personnelles afin qu'elles soient à jour;
- de supprimer vos informations personnelles de nos registres si celles-ci ne sont plus nécessaires au vu de l'objectif initial; et
- de restreindre le traitement de vos informations personnelles à certaines circonstances.

Vous pouvez également:

- vous opposer au traitement de vos informations personnelles – dans ce cas nous consentirons à en arrêter le traitement ou nous vous expliquerons pourquoi nous ne sommes pas en mesure d'arrêter ce traitement;
- lorsque nous nous fondons sur votre consentement, retirer ce consentement à tout moment.

Veillez noter que les droits énoncés ci-dessus ne sont pas absolus et que certaines exceptions sont applicables. Vous pouvez également soumettre une plainte au Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ([www.cnil.fr/](http://www.cnil.fr/)) si vous êtes d'avis que vos informations personnelles n'ont pas été traitées correctement.

### **Marketing**

Nous, ainsi que les autres membres de notre Groupe et Groupe Candy Hoover S.A.S, pouvons utiliser vos informations afin de vous informer à propos de nos offres, produits et services qui peuvent vous intéresser. Nous pouvons vous contacter par lettre, téléphone, email et/ou par le biais d'autres services de messagerie électronique. Pour modifier vos préférences marketing, contactez-nous par email à [servicefr@domesticandgeneral.com](mailto:servicefr@domesticandgeneral.com) ou par écrit à l'adresse mentionnée ci-dessous. En ce qui concerne les publicités de Groupe Candy Hoover S.A.S, il faut le contacter directement en utilisant ses coordonnées qui seront en principe reprises dans sa politique de confidentialité.

### **Coordonnées**

Si vous désirez nous contacter à propos de vos informations ou de vos droits concernant vos informations ou avoir accès à une copie de nos Clauses Types, veuillez nous écrire à l'adresse suivante: Domestic & General Insurance PLC, 3 Rue Houdon, 75018 Paris ou à [servicefr@domesticandgeneral.com](mailto:servicefr@domesticandgeneral.com) et nous serons heureux de vous aider.

### **Langue et droit applicable**

Nous communiquerons avec Vous en français. Le droit français s'applique à la présente Police.

### **Attribution de juridiction**

Tout litige relatif à la conclusion, l'exécution ou la résiliation de la Police, sera porté devant les juridictions compétentes.

### **Informations concernant Domestic & General**

Vous êtes assuré(e) par Domestic & General Insurance PLC, dont le siège social est situé à Swan Court, 11 Worple Road, Wimbledon, Londres, SW19 4JS, Royaume-Uni, enregistrée en Angleterre sous le numéro 485850, agissant par l'intermédiaire de sa succursale française enregistrée au RCS de Paris sous le numéro B 389 623 653, située au 3 Rue Houdon, 75018 Paris.

Domestic & General Insurance PLC est contrôlée par la Prudential Regulation Authority et réglementée par la Financial Conduct Authority et la Prudential Regulation Authority du Royaume-Uni sous le numéro d'enregistrement des Services Financiers 202111. Vous pouvez consulter les registres FCA sur [www.fca.org.uk/register](http://www.fca.org.uk/register).

### **Protection financière**

Domestic & General Insurance PLC est couvert par le Financial Services Compensation Scheme (FSCS) au Royaume-Uni, aussi, si Nous ne pouvons répondre à Nos engagements envers les bénéficiaires de cette assurance, une compensation sera versée pour couvrir ces obligations. La compensation rembourse 90 % d'une demande d'indemnisation sans limite supérieure. Des détails complets sont disponibles sur [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk) ou sur demande écrite à l'adresse suivante : FSCS, 10th Floor, Beaufort House, 15 St Botolph Street, London EC3A 7QU, Royaume-Uni.

### **Informations concernant votre police**

Domestic & General Insurance PLC est une entreprise d'assurance et non pas un intermédiaire. Nous sommes le prestataire d'assurance et nous ne vous fournissons pas de recommandation personnelle. Toutes les informations nécessaires en cas de réclamation se trouvent dans les conditions générales ci-jointes

Teleperformance Portugal («Teleperformance») est une société portugaise qui bénéficie d'un passeport Européen qui lui permet d'offrir des polices d'assurance en France depuis le Portugal et cette société arrange la police avec l'assureur. Vous ne nous payez pas de frais pour cela. L'assureur paie une commission à Teleperformance pour chaque police d'assurance conclue. Des rémunérations périodiques sont également payées.

Ce contrat d'assurance répond aux exigences et aux besoins des clients qui souhaitent assurer leur appareil contre les pannes électriques ou mécaniques.

# Assurance appareils électroniques

## Document d'information sur le produit d'assurance



Compagnie: Domestic & General Insurance PLC    Produit: Police par votre appareil

Enregistrée en Angleterre. Domestic & General Insurance PLC est contrôlée par la Prudential Regulation Authority et réglementée par la Financial Conduct Authority et la Prudential Regulation Authority. Le numéro d'enregistrement des Services Financiers est 202111.

L'intégralité des informations précontractuelles et contractuelles sur le contrat d'assurance figure dans les conditions générales.

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

Contrat d'assurance couvrant la panne et le dommage accidentel subi par votre appareil, par exemple les appareils électroménagers ou ménagers.



#### Qu'est-ce qui est assuré?

- ✓ Protection immédiate de votre appareil contre le dommage accidentel, le dommage causé par l'usure, le tartre et le calcaire
- ✓ Panne de votre appareil à l'issue de la période de garantie légale du constructeur
- ✓ Le coût de remplacement des accessoires originaux achetés et fournis avec votre appareil (par ex. les tiroirs des réfrigérateurs, les plaques de cuisson, les poignées et plateaux du lave-vaisselle)
- ✓ Réparations illimitées de votre appareil
- ✓ La perte de denrées alimentaires, si votre appareil de réfrigération ou de congélation tombe en panne, nous vous indemniserons des coûts liés à la perte des denrées alimentaires dans la limite de 100€
- ✓ Réparations ou remplacements – si votre appareil ne peut être réparé, nous le remplacerons par un appareil neuf ayant des caractéristiques techniques équivalentes (les frais de livraison et d'installation éventuels seront à votre charge)
- ✓ Garantie délai de réparation - Dans le cas où votre appareil ne peut pas être réparé dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date de la première visite du réparateur, nous vous verserons une indemnité forfaitaire de 100€
- ✓ Garantie en cas de 3 pannes successives - Si votre appareil subit 3 pannes sur une période de 12 mois trouvant son origine dans la même pièce de l'appareil et ayant une même cause, nous procéderons au remplacement de votre appareil
- ✓ Numéro d'assistance téléphonique gratuite



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

- ✗ La panne ou le dommage accidentel couvert par une autre garantie légale ou commerciale
- ✗ La perte, les dommages esthétiques, la négligence, les dommages causés intentionnellement ou par les animaux
- ✗ Les coûts résultant de votre incapacité à utiliser l'appareil
- ✗ Les coûts de remplacement des accessoires et consommables (par ex. les ampoules)
- ✗ Les vols et tentatives de vol des appareils électroménagers, électroniques et ménagers



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

- ! Vous devez avoir au moins 18 (dix-huit) ans et résider en France métropolitaine
- ! Votre appareil doit être en bon état de marche



#### Où suis-je couvert(e)?

- ✓ Votre appareil se trouve à l'adresse que vous nous avez indiquée



#### Quelles sont mes obligations?

- Vous avez l'obligation de nous fournir des informations exactes et sincères
- Votre appareil est installé (si applicable), entretenu et utilisé conformément aux instructions du fabricant
- Les appareils sont utilisés ou installés (si applicable) dans un cadre domestique et non à des fins professionnelles
- Pour effectuer une déclaration de sinistre, vous devez suivre la procédure de déclaration de sinistre décrite dans les conditions générales



#### Quand et comment effectuer les paiements?

Par prélèvement bancaire, conformément à l'échéancier figurant dans la documentation contractuelle.



#### Quand commence la couverture et quand prend-elle fin?

La police prend effet à compter de sa date de conclusion pour une durée d'une année civile (sauf résiliation anticipée conformément aux dispositions contractuelles). Votre police se renouvelle automatiquement pour une durée mensuelle à moins que vous nous informiez que vous ne souhaitez pas renouveler votre police. Quand votre produit aura été remplacé, votre police prendra immédiatement fin.

Vous pouvez renoncer à votre contrat d'assurance à tout moment dans un délai de 14 jours à compter de sa date de conclusion. Vous serez intégralement remboursé de la prime payée si vous n'avez pas bénéficié d'une garantie de votre police. A l'expiration de ce délai de 14 jours, vous pouvez résilier votre police à tout moment, sous réserve d'un préavis d'un mois. La résiliation prendra effet à la fin de chaque échéance mensuelle. Vous serez remboursé de la prime payée pour la période restant à courir de votre police. L'assureur a le droit de résilier la police à chaque échéance annuelle sous réserve d'un préavis de 30 jours.



#### Comment puis-je résilier le contrat?

Pour faciliter l'exercice de Votre droit de renonciation, veuillez nous écrire par lettre, à envoyer datée et signée à Domestic & General Insurance PLC, 3 Rue Houdon, 75018 Paris. Vous pouvez utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous, à envoyer datée et signée à Domestic & General Insurance PLC, 3 Rue Houdon, 75018 Paris :

« Je soussigné [nom + prénom], demeurant [adresse], souhaite renoncer à mon contrat d'assurance « Police n° [xxxxx] » ».

Vous pouvez aussi nous appeler ou nous envoyer un e-mail à [servicefr@domesticandgeneral.com](mailto:servicefr@domesticandgeneral.com)