

Notice d'information valant Conditions générales

relatives à votre contrat d'assurance collective de dommages à adhésions facultatives pour la formule Protection des Biens garantis (« GSS») ou la formule Protection des Biens garantis Premium (« GSP»).

Amazon (preneur d'assurance) a conclu en faveur de ses clients la couverture d'assurance décrite ci-après avec ERGO Direkt Versicherung AG (« assureur », « nous »). En vous inscrivant auprès d'Amazon pour cette couverture, vous acceptez automatiquement d'adhérer au contrat d'assurance et avez le droit au bénéfice des garanties ci-après exposées, sous réserves des conditions et modalités de la présente police d'assurance.

Informations sur l'Assureur

1 Qui sommes-Nous ?

Le contrat d'assurance collective de dommages à adhésions facultatives est souscrit par Amazon, [Amazon EU S.à r.l. 38 avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, enregistrée sous le numéro B101818, autorisée par le Commissariat aux Assurances pour agir en France au titre de la liberté de prestation de services et enregistrée en qualité d'intermédiaire d'assurance européen auprès de l'ORIAS sous le numéro 2019CM003], ci-après dénommée le « Souscripteur » ou « Amazon » ;

Auprès d'ERGO Direkt Versicherung AG, entreprise d'assurance de droit allemand, dont le siège social est sis Karl-Martell Strasse 60, 90344 Nürnberg, Allemagne, inscrite au tribunal d'instance de Fürth sous le numéro HRB 2934, ci-après dénommée « Nous » ou l'« Assureur » ;

ERGO Direkt Versicherung AG est agréée par l'autorité fédérale de supervision financière allemande (*Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht* ou BaFin) et est soumise à son contrôle, pour ses opérations en France. Les coordonnées de la BaFin sont les suivantes: Marie-Curie Strasse 24-28, 60439 Frankfurt, Allemagne, +49 (0) 228 / 4108 - 0, poststelle@bafin.de.

Ce contrat est présenté sur le site Amazon.fr – (voir les détails du produit de la couverture d'assurance) par Amazon au titre de la dérogation de l'article L. 513-1 du Code des assurances.

Le bénéficiaire du contrat d'assurance collectif de dommages à adhésions facultatives est indistinctement ci-après dénommé « Adhérent », « Assuré » ou « Vous ».

En outre, il est précisé qu'Amazon perçoit des commissions au titre de la distribution du contrat d'assurance.

2 Comment Nous contacter et à qui s'adresser ?

Vous pouvez déclarer votre sinistre directement sur le site internet suivant : ergo.insurtech.services.

Si Vous avez d'autres questions concernant votre sinistre, Vous pouvez Vous adresser directement à notre Service Sinistres en français par :

- **Courrier électronique :**
ergo-fr@insurtech.services
- **Téléphone :**
0 800 915 557 (service et appel gratuits)
- **Adresse postale :**
ERGO Direkt Versicherung AG, Karl-Martell-Str. 60, 90344 Nürnberg, Allemagne

Vous trouverez des réponses aux questions concernant votre contrat sur notre site web : ergo.insurtech.services

Si Vous avez d'autres questions concernant votre contrat, Vous pouvez Vous adresser directement à notre Service Clientèle en français par :

- **Courrier électronique :**
ergo-fr@insurtech.services
- **Téléphone :**
0 800 915 557 (service et appel gratuits)

Veillez noter que la société Insurtech Services GmbH (ci-après désignée « **Insurtech** ») est chargée de la gestion du présent contrat et des sinistres.

Conditions générales relatives à votre contrat collectif de dommages à adhésions facultatives pour la formule Protection des Biens garantis ou la formule Protection des Biens garantis Premium

3 Quelles sont les modalités d'adhésion ?

L'adhésion au contrat d'assurance collectif de dommages à adhésions facultatives est réservée France métropolitaine.

L'adhésion étant facultative, vous avez la possibilité d'acheter votre bien seul.

4 Quels sont les Biens garantis ?

Sont garantis les biens désignés dans votre certificat d'adhésion (ci-après désignés « **Biens garantis** » ou « **Bien garanti** ») ainsi que les accessoires d'origine fournis lors de l'achat.

LES TÉLÉPHONES PORTABLES NE SONT PAS GARANTIS.

Seuls les biens neufs achetés via Amazon ou les biens achetés via Amazon Warehouse ou Amazon Renewed sont garantis.

Les véhicules électriques, tels que les vélos électriques/vélos à assistance électrique et les scooters, ne peuvent être assurés que s'il s'agit de **véhicules non soumis à immatriculation et/ou à assurance (sans plaque d'immatriculation)**. **LES VEHICULES SOUMIS A IMMATRICULATION ET A ASSURANCE NE PEUVENT PAS ETRE ASSURES ET SONT EXCLUS DE TOUTE GARANTIE.**

Si le Bien garanti est remplacé par un nouveau bien équivalent en termes de qualité et de fonctionnalité par le fabricant ou le distributeur dans le cadre d'une garantie légale ou d'une garantie commerciale, les garanties de votre contrat sont transférées au nouveau bien.

Il est possible d'adhérer à la formule Protection des Biens garantis ou à la formule Protection des Biens garantis Premium dans les trente (30) jours suivant la date d'achat du bien.

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier.

5 Quelles sont les garanties dont vous bénéficiez ?

En cas de sinistre, Nous prenons en charge les frais de réparation du Bien garanti ou, en cas de Dommage total, Vous recevrez, à notre choix, une indemnité ou un bien de remplacement équivalent en termes de qualité et de fonctionnalité.

Pour la formule Protection des Biens garantis Premium, Nous intervenons en plus en cas de détournement, de vol ou vol avec effraction du Bien garanti.

SI UNE GARANTIE LÉGALE OU UNE GARANTIE CONVENTIONNELLE A VOCATION À S'APPLIQUER POUR COUVRIR LES CONSÉQUENCES DU DOMMAGE SUBI PAR LE BIEN GARANTI, VOTRE CONTRAT NE COUVRIRA PAS LES CONSÉQUENCES DE CE DOMMAGE QUI AURAIENT ÉTÉ PRISES EN CHARGE AU TITRE DE CETTE GARANTIE LÉGALE OU CONVENTIONNELLE.

5.1 Réparation

Nous prenons en charge les frais des réparations nécessaires à la remise en état du Bien garanti lorsque les dommages ont été causés au Bien garanti par :

- Des défauts de matériaux, de conception ou de production, **DÈS LORS QUE LES CONSÉQUENCES DE CE DOMMAGE NE SONT PAS COUVERTES PAR UNE GARANTIE LÉGALE OU UNE GARANTIE CONVENTIONNELLE,**
- un incendie, une explosion ou une implosion,
- des erreurs de manipulation ou d'utilisation dès lors que les instructions du fabricant ont été suivies,
- une chute, un bris ou des chocs accidentels,
- la foudre (**À L'EXCEPTION DE L'INTENSITÉ ANORMALE DE CET ÉVÈNEMENT**), une surtension ou un court-circuit,
- de l'eau, de l'humidité, ou une inondation (**À L'EXCEPTION DE L'INTENSITÉ ANORMALE DE CET ÉVÈNEMENT**),

et lorsque le fonctionnement du Bien garanti est entravé par ces dommages.

En cas de sinistre, Vous bénéficiez en outre des garanties suivantes, selon le type de Bien garanti :

- Si votre gros appareil électroménager garanti (par exemple lave-linge, lave-vaisselle, réfrigérateur) n'est pas installé par Vous-même ou par un prestataire de services du vendeur en cas de sinistre (par exemple une réparation non effectuée sur place ou un Dommage total), Vous pouvez faire valoir un forfait d'installation de cinquante (50) euros, à condition que les frais d'installation ne soit pas compris dans les frais de réparation.

Les frais de réparation comprennent le coût des pièces de rechange et la main d'œuvre du réparateur à hauteur des frais nécessaires et réellement engagés.

Nous prenons également en charge les frais de déplacement du réparateur ou les frais de transport engagés.

Si le réparateur constate un Dommage total, Nous prenons en charge les frais de destruction du Bien garanti.

En fonction du Bien garanti, la réparation est en principe effectuée par un prestataire de services que Nous mandatons. Vous pouvez également mandater le prestataire de services de votre choix, à condition de respecter nos instructions.

Si Vous faites appel au prestataire de services de votre choix, Nous prenons en charge les frais de réparation nécessaires et réellement engagés dans le cadre des garanties de votre contrat, à condition que les conditions cumulatives suivantes soient respectées :

- La réparation doit être effectuée par un réparateur qualifié (seul l'Assureur déterminera si le réparateur est qualifié).
- La facture émise par le réparateur indique précisément la cause du dommage ainsi que le type et l'étendue de la réparation effectuée par ses soins.
- Nous avons donné notre accord préalable pour que la réparation soit effectuée (après l'envoi par vos soins d'un devis du réparateur qualifié).

Si la réparation est effectuée par notre prestataire de services de réparation, Nous lui verserons directement les frais de réparation.

5.2 Dommage total

Il y a Dommage total lorsque les frais de réparation dépassent la Valeur de marché du Bien garanti ou que le Bien garanti n'est pas réparable.

En cas de Dommage total du Bien garanti, Vous recevrez, à notre choix, une indemnité correspondant à la Valeur de marché du Bien garanti ou un bien remplacement équivalent en termes de qualité et de fonctionnalité.

5.3 Garantie complémentaire de la formule Protection des Biens garantis Premium

Pour la formule Protection des Biens garantis Premium, le Bien garanti est également couvert en cas de vol.

Dans ces cas, Vous recevrez, à notre choix, une indemnité correspondant à la Valeur de marché ou un remplacement équivalent en termes de qualité et de fonctionnalité.

Il y a Disparition au sens du présent contrat en cas de vol du Bien garanti.

Il n'y a pas Disparition en cas de perte, d'abandon ou d'oubli du Bien garanti.

Important : si votre objet assuré est un vélo, un scooter, un vélo électrique ou tout autre véhicule, il doit être attaché à un objet fixe ancré dans le sol (p. ex. un lampadaire, un support à vélo) au moyen d'un cadenas de sécurité (p. ex. un cadenas à étrier, un cadenas pliable, un cadenas à câble blindé ou un cadenas à chaîne) pour le protéger contre le vol, à moins qu'il ne soit conservé sous clé.

5.4 Valeur de marché

Par Valeur de marché, on entend la valeur à neuf du Bien garanti à la date de la survenance du sinistre. La Valeur de marché est limitée au prix neuf que Vous avez payé ou au prix d'achat du Bien garanti que Vous avez payé pour votre bien reconditionné ou votre bien d'occasion Amazon Warehouse ou Amazon Renewed.

La valeur à neuf à la date de la survenance du dommage est déterminée par nos soins. En principe, il s'agit du prix sur www.amazon.fr auquel, au moment de la survenance du sinistre, un bien neuf équivalent ou un bien reconditionné ou d'occasion équivalent peut être acheté sur Amazon Renewed ou Amazon Warehouse. Toutefois, Nous pouvons également mandater une entreprise indépendante pour déterminer la Valeur de marché (par exemple, GFK).

6 QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR VOTRE CONTRAT ?

SONT EXCLUS :

- LES DOMMAGES CAUSÉS AUX PARTIES EXTÉRIEURES DU BIEN GARANTI QUI N'AFFECTENT PAS SON FONCTIONNEMENT.
- LES DOMMAGES RÉSULTANT DE LA RESPONSABILITÉ D'UN TIERS AU TITRE D'UNE GARANTIE LÉGALE, D'UNE GARANTIE CONVENTIONNELLE OU DE LA VIOLATION D'UN CONTRAT. Toutefois, si l'indemnité à verser pour couvrir les dommages couverts par votre contrat est supérieure au montant de l'indemnisation des dommages découlant de la responsabilité de ce tiers, Nous Vous versons la différence entre cette indemnisation et l'indemnité qui Vous est due.
- LES DOMMAGES EN SÉRIE AINSI QUE LES RAPPELS DE PRODUITS DU FABRICANT.
- LES DOMMAGES RÉSULTANT D'UNE MAUVAISE CONSERVATION OU D'UNE UTILISATION NON CONFORME AUX INSTRUCTIONS DU FABRICANT.
- LES DOMMAGES LIÉS L'USURE NORMALE DES ACCUMULATEURS, DES PILES ET DES COMPOSANTS DU BIEN GARANTI.
- LES DOMMAGES RÉSULTANT DE RÉPARATIONS, D'INTERVENTIONS, D'INSTALLATIONS ULTÉRIEURES, DE TRANSFORMATIONS, DE MISES À JOUR OU DE NETTOYAGES NON PROFESSIONNELS.
- LES DOMMAGES OU DYSFONCTIONNEMENTS DU BIEN GARANTI AUXQUELS IL PEUT ÊTRE REMÉDIÉ PAR UN NETTOYAGE (ENCRASSEMENT, OBSTRUCTION).
- LES DOMMAGES CAUSÉS PAR LA SURCHAUFFE DES ÉCRANS ET DES AFFICHAGES.

- LES DOMMAGES QUI NE SONT PAS DIRECTEMENT CAUSÉS AU BIEN GARANTI (DOMMAGES NON CONSÉCUTIFS).
- LES DOMMAGES CAUSÉS AUX LOGICIELS OU PAR CEUX-CI, LES MODIFICATIONS INAPPROPRIÉES DES LOGICIELS, LES ERREURS DE PROGRAMMATION, LES VIRUS INFORMATIQUES AINSI QUE LES DOMMAGES CAUSÉS AUX SUPPORTS DE DONNÉES EXTERNES.
- LES DOMMAGES CAUSÉS AU MATÉRIEL INFORMATIQUE INSTALLÉ ULTÉRIEUREMENT OU ACQUIS ULTÉRIEUREMENT ET QUI NE FAIT PAS PARTIE DE LA LIVRAISON D'ORIGINE.
- LES FRAIS DE PRÊT DE MATÉRIEL.
- LES DOMMAGES PUREMENT FINANCIERS.
- LES DOMMAGES CAUSÉS PAR TOUTE GUERRE, GUERRE CIVILE, RÉVOLUTION, INSURRECTION, EMEUTE, TOUS TROUBLES INTÉRIEURS ET MOUVEMENTS POPULAIRES.
- LA PERTE, L'ABANDON OU L'OUBLI DU BIEN GARANTI.
- VÉHICULES ÉLECTRIQUES SOUMIS À UNE OBLIGATION D'IMMATRICULATION ET/OU D'ASSURANCE.
- LES DOMMAGES AU BIEN GARANTI QUE VOUS AVEZ PROVOQUÉS INTENTIONNELLEMENT.
- LES DOMMAGES RÉSULTANT DE L'INTENSITÉ ANORMALE D'UN AGENT NATUREL.

DISPOSITIONS RELATIVES AUX SANCTIONS INTERNATIONALES

SANS PRÉJUDICE DES AUTRES DISPOSITIONS DE VOTRE CONTRAT, LA COUVERTURE D'ASSURANCE NE PRODUIRA SES EFFETS QUE DANS LA MESURE OU ET AUSSI LONGTEMPS QU'AUCUNE SANCTION ÉCONOMIQUE, COMMERCIALE OU FINANCIÈRE DE L'UNION EUROPÉENNE OU DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE DIRECTEMENT APPLICABLE À L'ASSUREUR, AU SOUSCRIPTEUR OU À L'ADHÉRENT NE S'Y OPPOSE.

CELA VAUT ÉGALEMENT POUR LES SANCTIONS ÉCONOMIQUES, COMMERCIALES OU FINANCIÈRES DES ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE, DANS LA MESURE OU LES DISPOSITIONS LÉGALES DE L'UNION EUROPÉENNE OU DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE NE S'Y OPPOSENT PAS.

7 Quelles sont les obligations à prendre en compte avant, à la date et après la survenance du sinistre ? Quelles sont les conséquences du non-respect de ces obligations ?

7.1 Déclaration de sinistre

Sans votre collaboration, Nous ne pouvons pas procéder à l'examen de votre sinistre. Il est donc important que Vous respectiez les obligations rappelées ci-après pour que Nous puissions procéder à cet examen.

Vous devez Nous déclarer votre sinistre immédiatement, et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la survenance de ce sinistre. Dans ce cadre, Vous devez Nous envoyer la facture ou le bon de livraison du Bien garanti.

Vous pouvez déclarer votre sinistre directement sur le site internet suivant : ergo.insurtech.services.

Si Vous avez d'autres questions concernant votre sinistre, Vous pouvez directement Vous adresser à notre Service Sinistres par :

- courrier électronique : ergo-fr@insurtech.services,
- téléphone : 0 800 915 557 (service et appel gratuits)
- adresse postale : ERGO Direkt Versicherung AG, Karl-Martell-Str. 60, 90344 Nürnberg, Allemagne

Dans la mesure du possible, il convient de Nous fournir tout renseignement nécessaire permettant d'établir la réalité et l'importance du sinistre.

Si Vous envoyez un Bien garanti endommagé, celui-ci doit être correctement emballé avec un emballage adapté et être envoyé au réparateur mandaté par nos soins.

Dans tous les autres cas, Vous devez tenir le Bien garanti à disposition pour réparation ou enlèvement par notre prestataire de services de réparation.

Si Vous faites appel à votre réparateur, avant de faire appel à votre propre réparateur, obtenir notre accord préalable. Une fois la réparation effectuée, la facture de réparation doit Nous être envoyée.

Vous devez conserver l'objet ou les éléments endommagés jusqu'à la fin du règlement du sinistre.

Vous devez immédiatement déclarer les dommages causés par une infraction (en cas de vol notamment) en déposant plainte auprès des autorités de police ou de gendarmerie. La preuve du dépôt de plainte doit Nous être envoyée.

En cas de dommage total, vous devez, à notre demande, nous transférer la propriété de l'objet assuré ainsi que, le cas échéant, des accessoires d'origine défectueux, après versement d'une indemnité en espèces ou d'un remplacement de même nature et qualité.

Dans le **tarif GSP**, les dispositions suivantes s'appliquent en outre : si votre objet assuré est un vélo, un scooter, un vélo électrique ou un autre véhicule, l'objet assuré doit être attaché à un objet fixe ancré dans le sol (p. ex. un lampadaire, un support pour vélo) au moyen d'un cadenas de sécurité (p. ex. cadenas à étrier, pliable, à câble blindé ou à chaîne) afin de le protéger contre le vol.

Si l'objet assuré est conservé sous clé, cette obligation ne s'applique pas. Cela signifie que l'objet assuré ne doit pas être sécurisé séparément au moyen d'un cadenas, par exemple s'il est placé dans un bâtiment ou un local fermé à clé, utilisé exclusivement par vous-même et accessible uniquement à vous ou à des personnes que vous connaissez personnellement. Dans un local fermé à clé utilisé en commun (p. ex. cave commune, garage souterrain d'un immeuble collectif), l'objet assuré doit toutefois être protégé par une serrure de sécurité telle que décrite précédemment.

7.2 Cumul d'assurance

Il est rappelé que les garanties de votre contrat sont soumises au principe indemnitaire, conformément à l'article L. 121-1 du Code des assurances. L'indemnité due par l'Assureur ne peut donc pas dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre.

Si le Bien garanti est couvert par plusieurs assureurs par plusieurs contrats d'assurance, pour un même intérêt, contre un même risque, Vous devez immédiatement donner à chaque assureur

connaissance des autres assureurs, conformément à l'article L. 121-4 du Code des assurances. Vous devez, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel un autre contrat d'assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, le contrat d'assurance est nul en application de l'article L. 121-3 du Code des assurances.

Quand elles sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des assurances, quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, Vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en Vous adressant à l'assureur de votre choix.

7.3 Déclaration de l'Assuré

Conformément à l'article L. 113-8 du Code des assurances, 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 cotisations payées demeurent alors acquises à l'assureur, qui a droit au paiement de toutes les cotisations échues au titre de dommages et intérêts.

Conformément à l'article L. 113-9 du Code des assurances, 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 cotisation acceptée par l'Assuré, soit de résilier le contrat dix (10) jours après notification adressée à l'Assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la cotisation 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 cotisations payées par rapport aux taux des cotisations qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

7.4 Subrogation

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-12 du Code des assurances, lorsque Nous payons une indemnité en application de votre contrat, Nous sommes subrogés, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans vos droits et actions à l'égard des tiers.

AUSI, NOUS POUVONS ÊTRE DECHARGÉS, EN TOUT OU EN PARTIE, DE NOTRE RESPONSABILITE ENVERS VOUS, QUAND LA SUBROGATION NE PEUT PLUS, PAR VOTRE FAIT, S'OPÉRER EN NOTRE FAVEUR.

SI VOUS NE RESPECTEZ PAS L'UNE DES OBLIGATIONS MENTIONNÉES CI-AVANT, VOUS VOUS EXPOSEZ A UNE DECHÉANCE TOTALE OU PARTIELLE DES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT.

8 Comment les garanties sont-elles fournies ?

Si la réparation est effectuée par un prestataire de services que Nous avons mandaté pour Vous, Nous payerons directement les frais de réparation à ce dernier.

Si la réparation est effectuée par un prestataire de services que Vous avez mandaté, Nous Vous rembourserons les frais de réparation ou Nous prendrons en charge les frais de réparation auprès de ce dernier, sous réserve de l'application des garanties de votre contrat et sous réserve de Notre accord préalable.

En cas de Dommage total ou de Disparition du Bien garanti couverte par votre contrat, Vous recevrez, à notre choix, une indemnité correspondant à la Valeur de marché ou un bien de remplacement équivalent en termes de qualité et de fonctionnalité.

Le paiement de l'indemnité interviendra dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'accord de l'Assureur concernant la prise en charge des conséquences du sinistre, sous réserve de la réception par l'Assureur de tous les documents demandés dans le cadre du traitement de ce sinistre. Si, en cas de dommage total, nous versons une indemnité pécuniaire ou un remplacement de même nature et de même qualité, nous pouvons exiger la restitution de la chose assurée.

9 Quelle est la cotisation à payer ? À quoi devez-Vous faire attention lors du paiement de la cotisation ?

Le montant de la cotisation dépend du prix d'achat effectivement payé pour le Bien garanti, et de la durée du contrat. Le montant de la cotisation que Vous devez payer est indiqué dans votre certificat d'adhésion.

La première cotisation ou la cotisation unique est due dès votre adhésion au contrat et, au plus tôt à la date de début indiquée dans votre certificat d'adhésion.

Pour les contrats dont la cotisation est mensuellement échelonnée, les cotisations ultérieures sont dues mensuellement à partir de la date de début de votre adhésion, comme indiqué sur votre certificat d'assurance (par exemple, une assurance souscrite le 13 janvier donnera lieu à des cotisations chaque 13 des mois suivants).

La signature d'un mandat SEPA impliquera le prélèvement la cotisation à chaque échéance.

Vous devez Vous assurer que la cotisation peut être prélevée à l'échéance et qu'aucun prélèvement autorisé ne sera contesté. Vous n'êtes tenu de verser les cotisations en souffrance et futures que si Vous y êtes invité par écrit.

Si la cotisation due ne peut être prélevée sans faute de votre part, le paiement est considéré comme effectué dans les délais s'il est effectué immédiatement après la demande de paiement.

Si Vous ne donnez pas de mandat de prélèvement SEPA, le paiement de la cotisation est considéré comme effectué dans les délais si Vous avez tout mis en œuvre dans les délais pour que la cotisation soit reçue. Vous transmettez les cotisations à vos risques et frais.

Si Vous avez donné un mandat de prélèvement SEPA, la couverture d'assurance est maintenue même en cas de non-paiement de la première cotisation. Cela

ne s'applique pas si la banque n'a pas pu prélever la cotisation en raison d'un solde insuffisant.

Si une cotisation suivante ne peut être prélevée à temps, Vous recevrez un rappel par écrit. Il en va de même si Vous ne la payez pas à temps.

Les conséquences juridiques du non-paiement vous seront indiquées en détail dans la mise en demeure.

La résiliation peut déjà être déclarée dans la mise en demeure en cas de non-paiement des cotisations.

L'Assuré s'engage à régler les cotisations à Amazon dans les délais convenus.

Le paiement des cotisations se fait via Amazon Payments.

Conformément à l'article L. 113-3 du Code des assurances, à défaut de paiement d'une cotisation, ou d'une fraction de cotisation, dans les dix (10) jours de son échéance, et indépendamment du droit pour l'Assureur de poursuivre l'exécution du contrat en justice, la garantie ne peut être suspendue que trente (30) jours après la mise en demeure par lettre recommandée de l'Assuré. Au cas où la cotisation annuelle a été fractionnée, la suspension de la garantie, intervenue en cas de non-paiement d'une des fractions de cotisation, produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée. La cotisation ou fraction de cotisation est portable dans tous les cas, après la mise en demeure de l'Assuré.

L'Assureur a le droit de résilier le contrat dix (10) jours après l'expiration du délai de trente (30) jours mentionné ci-dessus.

Le contrat non résilié reprend pour l'avenir ses effets, à midi le lendemain du jour où ont été payés à l'Assureur, la cotisation arriérée ou, en cas de fractionnement de la cotisation annuelle, les fractions de cotisation ayant fait l'objet de la mise en demeure et celles venues à échéance pendant la période de suspension ainsi que, éventuellement, les frais de poursuites et de recouvrement.

10 Quels sont les frais qui s'ajoutent à la cotisation ?

Aucun frais ne s'ajoute aux cotisations dues.

11 Quand les garanties prennent-elles effet ?

Sous réserve du paiement effectif et intégral de la première cotisation, les garanties de votre contrat prennent effet lorsque Vous êtes en possession du Bien garanti et, au plus tôt, à la date indiquée dans votre certificat d'adhésion.

12 Quelle est la durée de votre contrat ? Quand pouvez-Vous résilier ou quand votre contrat prend-il fin ?

12.1 La durée de votre contrat

La durée de votre contrat est indiquée dans votre certificat d'adhésion.

Votre contrat prend fin à l'expiration de la durée indiquée dans votre certificat d'adhésion, sans qu'une résiliation ne soit nécessaire.

Conformément à l'article L. 121-9 du Code des assurances, en cas de perte totale du Bien garanti résultant d'un événement non prévu par votre contrat, l'assurance prend fin de plein droit et l'Assureur doit restituer à l'Assuré la portion de la

cotisation payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque n'est plus couru.

12.2 Les différentes facultés de résiliation

La faculté de résiliation annuelle

Conformément à l'article L. 113-12 du Code des assurances, Vous avez le droit de résilier le contrat à l'expiration d'un délai d'un (1) an, en adressant une notification dans les conditions prévues à l'article L. 113-14 du Code des assurances à l'Assureur au moins deux (2) mois avant la date d'échéance de votre contrat.

L'Assureur peut résilier votre contrat à l'expiration d'un délai d'un (1) an, à condition de Vous envoyer une lettre recommandée au moins deux (2) mois avant la date d'échéance de votre contrat.

Le délai de résiliation court à partir de la date figurant sur le cachet de la poste ou de la date d'expédition de la notification.

La faculté de résiliation des contrats d'assurance affinitaire

Conformément à l'article L. 113-15-2 du Code des assurances, Vous pouvez, après expiration d'un délai d'un (1) an à compter de la première souscription, résilier sans frais ni pénalités le contrat. La résiliation prend effet un (1) mois après que Nous ayons reçu votre notification.

Dans ce cas, Vous n'êtes redevable que de la partie de la cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque est couvert, cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

Nous sommes tenus de Vous rembourser le solde dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de résiliation. À défaut de remboursement dans ce délai, les sommes dues produisent de plein droit intérêts au taux légal.

La faculté de résiliation après sinistre

Conformément à l'article R. 113-10 du Code des assurances, le contrat peut être résilié par l'Assureur après la survenance d'un sinistre.

Dans ce cas, la résiliation ne peut prendre effet qu'à l'expiration d'un délai d'un (1) mois à dater de la notification à l'Assuré.

L'Assureur ne peut plus se prévaloir de ce sinistre pour résilier votre contrat si, passé le délai d'un (1) mois après la connaissance du sinistre, il a accepté le paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation correspondant à une période d'assurance ayant débuté postérieurement au sinistre.

Dans ce cas, Vous avez le droit, dans le délai d'un (1) mois de la notification de la résiliation de la police sinistrée, de résilier les autres contrats d'assurance que Vous auriez souscrits à l'Assureur, la résiliation prenant effet un (1) mois à dater de la notification à l'Assureur.

Nous restituerons les portions de cotisations afférentes à la période pour laquelle les risques ne sont plus garantis.

La résiliation pour vente ou aliénation du bien

Conformément à l'article L. 121-10 du Code des assurances, en cas d'aliénation du Bien garanti, l'assurance continue de plein droit au profit de l'héritier ou de l'acquéreur, à charge pour celui-ci d'exécuter toutes les obligations dont l'Assuré était tenu vis-à-vis de l'Assureur en vertu du contrat.

Il est loisible, toutefois, soit à l'Assureur, soit à l'héritier ou à l'acquéreur de résilier le contrat. L'Assureur peut résilier le contrat dans un délai de

trois (3) mois à partir du jour où l'attributaire définitif du Bien garanti a demandé le transfert de la police à son nom.

En cas d'aliénation du Bien garanti, celui qui aliène reste tenu vis-à-vis de l'Assureur au paiement des cotisations échues, mais il est libéré, même comme garant des cotisations à échoir, à partir du moment où il a informé l'Assureur de l'aliénation par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique.

Lorsqu'il y a plusieurs héritiers ou plusieurs acquéreurs, si l'assurance continue, ils sont tenus solidairement du paiement des cotisations.

Nous Vous remercions de bien vouloir Nous informer en cas d'aliénation du Bien garanti.

La faculté de résiliation mensuelle

En outre, Vous pouvez résilier votre contrat chaque mois par l'envoi à l'Assureur d'une notification, conformément à l'article L. 113-14 du Code des assurances.

Vous pouvez toutefois décider que la résiliation prendra effet à une date ultérieure, mais au plus tard à la fin de l'année d'assurance en cours. Notre résiliation met fin au contrat avec un préavis d'un (1) mois.

12.3 Les modalités d'exercice de la faculté de résiliation

Conformément à l'article L. 113-14 du Code des assurances, Vous pouvez Nous notifier la résiliation du contrat par les moyens suivants :

- Soit par lettre ou tout autre support durable ;
- Soit par déclaration faite à notre siège social ou chez notre représentant ;
- Soit par acte extrajudiciaire ;
- Soit par le même mode de communication que proposé pour la conclusion de votre contrat ;
- Soit par tout autre moyen prévu par le contrat.

L'exercice par l'Assureur de sa faculté de résiliation doit être motivée (conformément à l'article L. 113-12-1 du Code des assurances).

13 Comment le contrat est-il conclu ?

Le contrat d'assurance est conclu dès que Nous avons accepté votre proposition. Cela se fait par l'envoi du certificat d'adhésion ou par une déclaration expresse de notre part.

14 Pouvez-Vous renoncer à votre contrat ?

Informations relatives à la faculté de renonciation

1. Les différents cas de renonciation

Faculté supplémentaire de renonciation

En plus des facultés de renonciation légales qui Vous sont accordées, et afin de tous les Adhérents bénéficiant d'une faculté de renonciation simplifiée, Nous Vous permettons de renoncer à votre adhésion, sans aucune justification et sans frais ni pénalité, dans un délai de quarante-cinq (45) jours calendaires à compter de la réception du certificat d'adhésion et du Bien garanti. Dans ce cas, Nous Vous rembourserons les cotisations versées dans leur intégralité dès lors qu'aucun sinistre Nous aura été déclaré dans ce délai.

Multi-assurance

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente (30) jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si Vous bénéficiez d'une ou de plusieurs cotisations d'assurance qui Vous sont offertes, de telle sorte que Vous n'avez pas à payer une cotisation sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première cotisation.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- 1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- 2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- 3° Le contrat auquel Vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 4° Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, Vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'Assureur du contrat. L'Assureur est tenu de Vous rembourser la cotisation payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, Vous êtes invité à vérifier que Vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que Vous avez souscrit.

Vente à distance

Conformément à l'article L. 112-2-1 du Code des assurances, toute personne physique ayant conclu à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour y renoncer, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Ce délai commence à courir :

- Soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu,
- soit à compter du jour où Vous avez reçu les conditions contractuelles et informations, conformément à l'article L. 222-6 du Code de la consommation, si cette date est postérieure à la conclusion du contrat.

Cette faculté de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un (1) mois et, aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation.

2. Modalités d'exercice de la faculté de renonciation

Lorsque Vous êtes éligible aux facultés de renonciation définies ci-avant, Vous pouvez exercer cette faculté en :

- Retournant une lettre recommandée avec accusé de réception dûment datée et signée à l'adresse suivante : ERGO Direkt Versicherung AG, Karl-Martell-Str. 60, 90344 Nürnberg ;
- Envoyant un courriel à l'adresse suivante : ergo-fr@insurtech.services;
- Remplissant le formulaire dédié à cet effet depuis le site internet suivant : ergo.insurtech.services.

Vous pouvez, si Vous le souhaitez, utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous :

« Je soussigné[e], [nom, prénom, date et lieu de naissance] souhaite renoncer aux garanties du contrat d'assurance n° [numéro du contrat d'assurance] auquel j'ai souscrit auprès de ERGO Direkt Versicherung AG le [date].
Fait à [lieu], le [date] et [signature] ».

15 Quelles sont les modalités de notification ou de déclaration à l'Assureur ?

Vos notifications et/ou déclarations à l'Assureur relatives à votre contrat peuvent être faites oralement ou par écrit, à moins qu'il n'en soit convenu autrement au sein de votre contrat et sauf en cas de dispositions légales contraires.

16 Quel est le droit applicable et quel est le tribunal compétent ? Quelle est la langue applicable ?

Votre contrat est régi par le droit français.

Tout litige né de l'interprétation ou de l'exécution de votre contrat devra être soumis à la compétence des tribunaux français.

La langue de votre contrat est le français.

17 Quels sont les délais de prescription applicables ?

Conformément à l'article L. 114-1 du Code des assurances, toutes actions les dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1 du Code des assurances, sont prescrites par cinq (5) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ; en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- 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.

La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

Conformément à l'article L. 114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil, qui sont reproduits ci-dessous :

- Article 2240 du Code civil : « *La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription* »,
- Article 2241 du Code civil : « *La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de 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 2242 du Code civil : « *L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance* »,
- Article 2243 du Code civil : « *L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée* »,
- Article 2244 du Code civil : « *Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée* »,
- Article 2245 du Code civil : « *L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers* »,
- Article 2246 du Code civil : « *L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution* ».

Conformément à l'article L. 114-3 du Code des assurances, 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 des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

18 Quel est le processus de traitement des réclamations ?

En cas de désaccord, Vous pouvez Nous envoyer une réclamation.

En cas de réclamation, Vous pouvez Nous écrire aux coordonnées mentionnées à la section relative aux informations sur l'Assureur.

Conformément à la recommandation de l'ACPR 2024-R-02 sur le traitement des réclamations du 2 juillet 2024, l'Assureur s'engage à accuser réception de votre réclamation dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date d'envoi de cette réclamation, sauf si la réponse à votre réclamation est transmise dans ce délai.

En tout état de cause, l'Assureur s'engage à apporter une réponse à votre réclamation dans les deux (2) mois suivant la date d'envoi de votre réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Nous Vous tiendrons informé.

Si Vous n'êtes toujours pas satisfait du traitement de votre réclamation, Vous pouvez alors saisir le Médiateur de l'Assurance, dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

<https://formulaire.mediation-assurance.org/>

Votre demande auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans un délai d'un (1) an à compter de Votre réclamation écrite auprès de l'Assureur.

Indépendamment de cela, vous êtes libre de porter plainte devant les tribunaux ordinaires. Dans le cadre de sa mission de protection, l'ACPR reçoit des demandes et des réclamations de la clientèle des organismes d'assurance et de leurs intermédiaires. Vous pouvez les contacter afin de recueillir des informations aux coordonnées suivantes :

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
Service Informations et Réclamations
4, Place de Budapest, CS 92459
75 436 PARIS, Cedex 09

19 Relation exclusivement dématérialisée

Conformément à l'article L. 111-10 du Code des assurances, le service fourni est de nature exclusivement électronique.

La conclusion et l'exécution de votre contrat d'assurance s'établissent par voie électronique. À ce titre, la conclusion et l'exécution de votre contrat d'assurance sont notamment régis par l'article 1366 du Code civil selon lequel l'écrit électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité.

En acceptant la relation dématérialisée et électronique, vous acceptez expressément de recevoir l'ensemble des communications relatives à votre contrat uniquement sous forme dématérialisée, par email et/ou via votre compte client.