

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

(Réparation d'appareils électroménager)

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toute demande d'intervention et de réparation à domicile (ci-après le(s) « Service(s) ») initiée par un particulier âgé d'au moins 18 ans (ci-après le « Client ») auprès du service après-vente de Whirlpool France SAS relativement à :

- un appareil électroménager à usage domestique (ci-après l'«Appareil»),
- aux marques du Groupe Whirlpool (Whirlpool, Hotpoint, Indesit),
- applicable dans une zone géographique limitée à la France continentale et à la Corse, à l'exclusion des autres îles.
- ne relevant pas de la garantie légale de conformité (ou d'une garantie commerciale le cas échéant) \*.

\*préalablement à la prise de contact avec notre SAV, nous invitons tout Client à se référer aux conditions de garantie de son revendeur professionnel pour vérifier si son appareil est couvert par un dispositif de garantie, et si c'est le cas, vérifier à quel service il doit faire appel, celui du revendeur ou celui de Whirlpool France.

Ces interventions dites « Hors Garantie » sont payantes et régies par les présentes Conditions Générales de Service (ci-après les «CGS»).

Les conditions applicables au service sont les CGS en vigueur au moment de votre commande. Elles s'appliquent sous réserve des dispositions impératives du Code de la Consommation.

Les CGS peuvent être modifiées ou adaptées par Whirlpool à tout moment. En cas de modification des CGS, seules les interventions postérieures à l'entrée en vigueur (mise en ligne) des CGS modifiées seront régies par la nouvelle version.

## 1. INFORMATIONS SUR NOUS

1.1. Nous sommes Whirlpool France SAS une société immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 325 041 481, N° TVA : FR42325041481 et avons notre siège social à Puteaux (92800), 11-13 Cours Valmy (ci-après «Whirlpool»).

1.2. Pour nous contacter

- Par téléphone avec un téléconseiller au 09.69.39.1234\* (accessible du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h), \*prix d'un appel local, non surtaxé
- Sur la page «Contactez-nous» des sites internet des marques Whirlpool, Hotpoint, et Indesit.

### 1.3 Numéros d'Identifiants

En application de l'article L.541-10-13 du Code de l'Environnement, l'ADEME a attribué à la société Whirlpool les numéros d'identifiant unique suivants :

- Pour la filière EEE : FR001088\_05WVDO (Ecosystem)
- Pour la filière Emballages : FR210215\_01JQCN (CITEO Emballages)
- Pour la filière Papiers imprimés : FR210215\_03QMQZ (CITEO Papiers Imprimés)
- Pour la filière Piles et Accus : FR001088\_06CFJC (Corepile)

## 2. CHAMP D'APPLICATION

Les CGS régissent les relations entre Whirlpool et tout Client souhaitant bénéficier des Services.

En validant une demande de Services, le Client accepte sans réserve les CGS.

## 3. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DES SERVICES

La souscription aux services proposés par Whirlpool se fait directement en ligne sur les sites internet des marques Whirlpool, Hotpoint, Indesit, ou par téléphone avec un téléconseiller au 09.69.39.1234\* (accessible du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h - horaires susceptibles d'être modifiés à tout moment), \*prix d'un appel local, non surtaxé.

La souscription aux Services nécessite l'identification préalable de l'Appareil (type, marque, référence de l'appareil, numéro de série) et la fourniture d'informations personnelles indispensables telles que le nom, prénom, adresse postale et électronique, et numéro de téléphone du Particulier.

Whirlpool réalise les Services soit par l'intermédiaire de ses propres techniciens soit par l'intermédiaire de partenaires réparateurs formés et agréés (ci-après le "Technicien").

Whirlpool propose au Client deux créneaux horaires d'intervention possibles. Dans certains cas, en fonction du lieu d'intervention, c'est le partenaire agréé qui contacte le Client sous 48h pour proposer un créneau horaire d'intervention et vérifier les coordonnées et les informations de l'Appareil.

La demande d'intervention (et donc la souscription du Service) est considérée comme définitive lorsque son paiement aura été validé (cf. article 5), le Client recevra alors un e-mail récapitulatif de la souscription et le paiement, les présentes CGS seront attachées à cet e-mail.

## 4. PRIX DES SERVICES / FORFAITS D'INTERVENTIONS

Les présentes CGS et les montants des forfaits pour les Services proposés par Whirlpool France sont précisés sur les sites des marques Whirlpool ([www.whirlpool.fr](http://www.whirlpool.fr)), Hotpoint ([www.hotpoint.fr](http://www.hotpoint.fr)) et Indesit ([www.indesit.fr](http://www.indesit.fr)) et ci-après.

Whirlpool propose 2 forfaits d'intervention à domicile

### 4.1 Une formule « Solo » de 169€\* TTC qui comprend :

- Le déplacement d'un Technicien au domicile du Client.
- Le diagnostic
- La main d'œuvre pour la réparation

- Les pièces détachées nécessaires à la réparation
- La garantie 3 mois de la réparation

\* Montant maximum qui peut être facturé au client selon le produit à réparer.

**Appareil non réparable :** Dans le cas où le technicien constate que l'Appareil est techniquement non réparable (exemple : mur de froid fissuré), un montant forfaitaire de 119€ sera conservé par Whirlpool correspondant au coût du déplacement et du diagnostic du technicien. Le delta entre ce montant et le prix réel facturé au client lui sera remboursé.

L'appréciation du caractère réparable ou non-réparable de l'Appareil est laissée à l'entière discrétion du Technicien, ce que le Client reconnaît et accepte.

#### 4.2 Une formule « Intervention plus » valable 1 an pour 215,88 € TTC (soit 17,99€/mois) qui comprend :

- Le déplacement du Technicien au domicile du Client.
- Le diagnostic
- La main d'œuvre pour la réparation
- Les pièces détachées nécessaires à la réparation
- La prise en charge complète de toute nouvelle panne ou dommage pendant 1 an\*.

Le montant de 215,88€ TTC est facturé et payable selon 12 échéances mensuelles de 17,99€. La première échéance pouvant intervenir avant la réparation.

**Appareil non réparable :** Dans le cas où le Technicien constate que l'Appareil est techniquement non réparable (exemple : mur de froid fissuré), la formule "Intervention plus" est annulée et le client n'aura aucun frais à payer.

L'appréciation du caractère réparable ou non-réparable de l'Appareil est laissée à l'entière discrétion du Technicien, ce que le Client reconnaît et accepte.

Les conditions de résiliation et de renouvellement sont précisées dans les conditions générales de la formule « Intervention plus » de notre partenaire D&G et disponible en Annexe 2.

Les prix sont mentionnés en euros et toutes taxes comprises.

Les prix sont susceptibles d'évolution sans préavis. En cas de changement de prix d'un Service, seules les demandes d'intervention validées après la date du changement de prix seront concernées par le changement.

Une fois la demande de Service validée par le Client, le montant des Services est insusceptible de modification même dans le cas où de nouvelles conditions forfaitaires seraient proposées ultérieurement à des conditions financières plus avantageuses.

#### 4.3 Une formule GaranPLus à 129€ TTC qui comprend

- Le déplacement d'un Technicien au domicile du Client.
- Le diagnostic
- La main d'œuvre pour la réparation
- La garantie 3 mois de la réparation

Cette formule est réservée aux clients enregistrés bénéficiant d'une garantie étendue sur les pièces détachées.

Les conditions d'obtention et modalités sont disponibles sur le site internet [whplus.eu](http://whplus.eu)

**Appareil non réparable :** Dans le cas où le technicien constate que l'Appareil est techniquement non réparable (exemple : mur de froid fissuré), aucun remboursement n'est possible.

L'appréciation du caractère réparable ou non-réparable de l'Appareil est laissée à l'entière discrétion du Technicien, ce que le Client reconnaît et accepte.

## 5. PAIEMENT DU SERVICE

Le règlement s'effectue préalablement à la prestation du Service soit par carte bancaire (Cartes Visa, Mastercard), soit par prélèvement bancaire SEPA.

Il s'effectue

- Par téléphone par carte bancaire sécurisée par le logiciel PCI-PAL
- Sur le site internet par carte bancaire sécurisée
- Par téléphone pour l'autorisation de prélèvement bancaire SEPA.

## 6. LIMITATIONS GENERALES

Whirlpool propose les Services uniquement dans une zone géographique limitée à la France continentale et à la Corse, à l'exclusion des autres îles.

Les Services sont réalisés pendant les jours ouvrés aux heures ouvrables uniquement.

Il appartient au Client de s'assurer que l'Appareil est préparé pour le jour de l'intervention (ex : congélateur dégivré, réfrigérateur vidé, etc.) et facilement accessible. Le Technicien a la possibilité d'annuler l'intervention dans le cas contraire.

Whirlpool et le Technicien se réservent également le droit de refuser d'intervenir sur tout Appareil ne respectant pas les critères suivants:

- l'Appareil est déjà démonté
- l'Appareil est en mauvais état, détérioré ou présence de nuisibles
- l'Appareil ne correspond pas aux informations données fournies
- l'Appareil est difficilement accessible (encastré, bloqué ou dans une pièce exigüe)
- la réparation nécessite la présence de plusieurs techniciens
- la panne a pour origine une intervention extérieure (plombier, électricien ou autre)

### **Pour les forfaits Solo et GaranPlus**

En cas d'annulation par Whirlpool ou son Technicien ou en cas d'impossibilité de réaliser le Service, justifiée par une raison mentionnée ci-dessus ou plus généralement dans le cas où le Client n'aurait pas respecté les conditions des CGS de sorte que le Service ne puisse être effectué, Whirlpool sera bien fondé à conserver un montant identique à celui correspondant à un produit non réparable.

## 7. GARANTIE

### 7.1 Garantie des pièces :

Le Client ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité pour les pièces ou fournitures fournies dans le cadre de l'Intervention conformément à l'article L. 217-26 du Code de la consommation.

## 7.2 Garantie de la réparation :

La réparation est garantie 3 mois (sauf pour le Forfait Intervention Plus). Cette garantie s'applique à toute réparation réalisée par un Technicien et ne s'applique qu'aux sinistres présentant les mêmes caractéristiques que celui ayant occasionné la première intervention. Cette garantie couvre les frais de main d'œuvre, de déplacement et les pièces détachées.

Le bénéfice de la présente garantie est exclu en cas d'utilisation professionnelle, anormale, non conforme au manuel d'utilisation ou aux instructions fournies postérieurement à la première intervention de l'Appareil.

## **8. DROIT DE RÉTRACTATION**

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat, donc à compter de la validation de sa souscription du Service.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit le notifier au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, le cas échéant en utilisant le modèle de formulaire de rétractation en Annexe 1. Les modalités d'exercice de ce droit sont spécifiées ci-après.

Tout exercice du droit de rétractation devra être exercé auprès du Service :

- Par téléphone avec un téléconseiller au 09.69.39.1234\* (accessible du lundi au vendredi de 09h à 19h et le samedi de 9h à 17h), \*prix d'un appel local, non surtaxé.

Où

- Sur le site de la marque de l'Appareil sur la page "Services"

Où

- Sur le site de la marque via l'onglet « Contactez-nous »

Le Client est averti du fait que l'exercice de son droit de rétractation selon d'autres modalités, notamment par courrier électronique, peut entraîner le non-traitement de la demande en cas d'erreur dans l'adressage du message ou d'un délai trop court entre l'envoi du message et la date d'intervention prévue.

### 8.1 Renonciation au droit de rétractation

Le Client peut expressément renoncer à son droit de rétractation s'il choisit une date d'intervention fixée avant l'expiration du délai de 14 jours. La renonciation à ce droit s'effectue au moment du choix de la date d'intervention lors de la souscription du Service. Le Client conserve la possibilité d'exercer son droit de rétractation selon les modalités visées ci-dessus tant que l'intervention n'a pas eu lieu mais renonce expressément à exercer son droit de rétractation un fois que l'intervention a eu lieu.

### 8.2 Modalités de remboursement

En cas d'exercice valide du droit de rétractation, Whirlpool France procédera au remboursement de la totalité des sommes versées par le Client dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Client a notifié son intention de se rétracter.

## 9. DONNÉES PERSONNELLES

Nous n'utilisons vos informations personnelles que conformément à notre Politique de protection des données à caractère personnel <https://www.whirlpool.fr/pages/politique-de-protection-des-donnees-a-caractere-personnel>. Veuillez prendre le temps de le lire, car il contient des conditions importantes qui s'appliquent à vous.

Nous sommes responsables de la collecte et du traitement des données à caractère personnel que vous nous confiez. Les informations sont enregistrées et sauvegardées dans un fichier informatique et sont nécessaires au traitement de l'achat/commande et à la gestion de nos relations commerciales (obligations contractuelles ultérieures par exemple). Elles pourront être transmises à nos partenaires prestataires en charge de l'exécution des prestations dues au titre du présent contrat (livraison, réparation, etc.) et ne donneront pas lieu à l'envoi d'offres commerciales, sauf accord de votre part.

Liste d'opposition au démarchage téléphonique : conformément aux articles L.223-1 et suivants du code de la consommation, si vous ne souhaitez plus être démarché par téléphone sur le numéro que vous nous avez communiqué vous pouvez inscrire à tout moment ce numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site [www.bloctelgouv.fr](http://www.bloctelgouv.fr).

## 10. LITIGES ET LOI APPLICABLE

Les présentes CGS sont soumises au droit français.

Tous les litiges auxquels les présentes CGS pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre vous et nous, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, vous êtes informé que vous pouvez en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle auprès du CMAP qui est notre organisme médiateur. En cas de litige qui n'aurait pas pu être réglé par notre service client, vous pouvez contacter le CMAP

- Sur son site internet : [www.cmap.fr](http://www.cmap.fr),
- Par courrier électronique : [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr),
- Par voie postale : CMAP – Service Médiation de la consommation – 39 avenue Franklin D. Roosevelt 750008 Paris.

Tout Client qui saisit le CMAP doit pouvoir prouver qu'il a, au préalable, tenté de résoudre son litige directement avec Whirlpool, par une réclamation écrite.

Le Client peut également solliciter le règlement extrajudiciaire du litige sur la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible en suivant le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR> .

## Annexe 1 : Formulaire de rétractation

### Formulaire en ligne pour exercer votre droit de rétractation

PRÉNOM \*

---

NOM \*

---

EMAIL \*

---

TÉLÉPHONE

---

VILLE \*

---

RUE \*

---

NUMÉRO DE COMMANDE \*

---

CODE PRODUIT \*

---

MOTIF DU RETOUR

---

COMMENTAIRE

Je comprends le contenu de la [Politique de protection des données personnelles.](#)

# Assurance pour appareil électroménager

Document d'information sur le Produit d'assurance

Produit : Police pour votre appareil

Compagnie : Domestic & General Insurance Europe AG

Compagnie d'assurance immatriculée en France et régie par le Code des Assurances

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du contrat. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

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

Ce contrat d'assurance a pour objet de garantir toutes les pannes mécaniques et électroniques d'appareil électroménager, qui résultent de l'usage ou d'un dommage accidentel



### Qu'est-ce qui est assuré ?

- ✓ Protection immédiate de votre produit contre les dommages accidentels, les dommages causés par l'usure, le tartre ou le calcaire
- ✓ Panne de votre produit 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)
- ✓ Nombre illimité de réparations de votre produit
- ✓ Dommages aux denrées alimentaires : si votre produit subit une panne, nous couvrirons les frais de réparation et la perte des denrées jusqu'à une valeur de 100€
- ✓ Réparations ou remplacements : si votre appareil ne peut être réparé, nous le remplacerons par un appareil neuf ayant des caractéristiques techniques équivalentes ne dépassant le prix d'achat de l'appareil assuré (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 jour ouvré 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



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ La perte de l'appareil
- ✗ Les vols et tentatives de vol des appareils électroménagers, électroniques et ménagers
- ✗ Les coûts de remplacement des pièces de rechange, accessoires et consommables (par ex. les ampoules)
- ✗ Les opérations de maintenance courante, de nettoyage et de réparation (par ex. les ampoules)



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

- ! Les dommages résultant d'un fait ou d'un événement connu lors de la souscription du contrat
- ! La panne ou le dommage accidentel couvert par une autre garantie légale ou commerciale
- ! Les dommages esthétiques qui n'affectent pas la fonctionnalité du produit
- ! Les dommages causés intentionnellement ou par les animaux
- ! Les pertes, dommages ou déficiences causés par un incendie, une inondation, une tempête, des intempéries, des vents violents, la foudre



### Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ Les garanties d'assurance s'exercent en tous lieux en France métropolitaine



### Quelles sont mes obligations ?

- Lors de la souscription du contrat, 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
- En cas de sinistre, vous devez suivre la procédure de déclaration de sinistre, dans les délais et conditions prévues au contrat



### Quand et comment effectuer les paiements ?

La cotisation est payable à la date indiquée au contrat, auprès de l'assureur, dans les dix jours à compter de l'échéance. Le paiement est effectué par prélèvement automatique.



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

Le contrat prend effet à la date de sa conclusion. Il est conclu pour une durée d'un an et se renouvelle automatiquement chaque année à sa date d'échéance principale, sauf en cas de remplacement de l'appareil à la suite d'un sinistre, ou en cas de résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions prévus au contrat.



### Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation peut être demandée à tout moment. Celle-ci prendra effet un mois après que l'assureur en a reçu notification, conformément au délai de préavis prévu au contrat.



**DOMESTIC & GENERAL INSURANCE EUROPE AG HAGENAUER STRASSE 44, 65203 WIESBADEN ADRESSE LOCALE : DOMESTIC & GENERAL, 36 RUE DU LOUVRE, 75001, PARIS, FRANCE**

FICHE D'INFORMATION RELATIVE A LA POLICE D'ASSURANCE PROPOSEE PAR DOMESTIC & GENERAL POUR LA COUVERTURE D'UN APPAREIL ELECTROMENAGER

**TABEAU 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. 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
1.3 Remplacement de votre produit après trois pannes identiques par année d'assurance (sur demande uniquement)	Dans la limite de la valeur d'un produit neuf ayant des caractéristiques techniques équivalentes. 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 à la suite d'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) ; - 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. 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 : - 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. 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

## INFORMATIONS CONCERNANT L'ASSUREUR

Domestic & General Insurance Europe AG, dont le siège social est situé Hagenauer Straße 44, 65203 Wiesbaden, Allemagne, enregistrée en Allemagne sous le HRB numéro 30859, agissant par l'intermédiaire de sa succursale française enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 877 650 812, située au 36 Rue du Louvre, 75001 Paris.

Domestic & General Insurance Europe AG est autorisée et réglementée par la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) de l'Allemagne sous le numéro d'enregistrement 5227. Domestic & General Insurance Europe AG est également autorisée à distribuer des contrats d'assurance en France et enregistrée auprès de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) sous le numéro VA 36-I 5079-FR-5227-2019/0002

Ce contrat d'assurance répond aux exigences et aux besoins des clients qui souhaitent assurer leur appareil contre les pannes électriques, mécaniques ainsi que contre les dommages accidentels.

### PRIME

Le montant de la prime annuelle est de 35,88€. Le montant annuel de la prime est identique pour les deux premières années d'assurance. A compter de la 3ème 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 3ème année d'assurance, le montant annuel de la prime sera augmenté de 36€ (TTC). En conséquence, chacune de vos primes mensuelles sera augmentée de 3€ (TTC).

Au commencement de la 4ème 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 primes mensuelles sera automatiquement augmentée de 0.5€ (TTC), compte tenu du vieillissement de votre produit.

Indépendamment de cette augmentation, 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

Le contrat prend effet à la date de sa conclusion. Il est conclu pour une durée d'un an, automatiquement renouvelable par tacite reconduction, à sa date d'échéance principale.

### MODALITES DE CONCLUSION DE LA POLICE

Vous pouvez souscrire le contrat d'assurance par téléphone en composant le 0987672593 de 09h à 18h du lundi au vendredi (appel non surtaxé depuis la France métropolitaine). Une fois que vous aurez reçu les documents contractuels, vous devrez nous renvoyer les conditions particulières signées afin de finaliser la souscription de votre contrat.

### 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.

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 Europe AG, 36 Rue du Louvre 75001 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. Ce délai de 30 (trente) jours commence à courir le jour où nous recevons votre demande de renonciation.

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.

## Conditions Générales

### Qui fournit cette Police d'assurance ?

Votre appareil est assuré par Domestic & General Insurance Europe AG, dont le siège social est situé Hagenauer Straße 44, 65203 Wiesbaden, Allemagne, enregistrée en Allemagne sous le HRB numéro 30859.

Domestic & General Insurance Europe AG est autorisée et réglementée par la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) de l'Allemagne. Domestic & General Insurance Europe AG est autorisée à exercer l'activité d'assurance en France dans le cadre de la libre prestation de services.

### Introduction

Ce document définit les Conditions Générales de votre Police, y compris les exclusions contractuelles. Veuillez lire ces Conditions Générales et les conserver. Vous pouvez demander à l'Assureur une version 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.

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

### Définitions

**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 ;
- Pour les téléviseurs : les télécommandes.

**Assureur :** Domestic & General Insurance Europe AG, dont les coordonnées figurent au paragraphe « Informations concernant Domestic & General » ci-dessous.

**Domage accidentel :** tout Dommage matériel causé 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 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.

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

- Toutes les conséquences des défauts de conformité du Produit (articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation) dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit
- Les vices cachés du Produit : dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice (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-même et notre compagnie d'assurance, 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. La présente Police.

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

**Sinistre :** (l) toute panne ou dommage accidentel subi pendant la durée de la police d'assurance.

### Ce qui est couvert par cette Police

Vous êtes couvert en cas de survenance d'un des événements listés ci-dessous. Néanmoins, la présente Police ne peut en aucun cas se substituer à la Garantie légale de conformité 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 à la garantie 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 de conformité 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 un réparateur agréé, où 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 d'intervention du réparateur même si aucune Panne n'a été détectée sur Votre Produit ou qu'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 un réparateur agréé, où 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 à la suite d'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 des coûts subis 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, pour un montant maximum de 100 (cent) euros par panne.

**Cette garantie ne s'applique pas aux denrées alimentaires contenues dans un appareil à fonction réfrigérante ou congelante autre que le produit assuré.**

**Cette garantie ne s'applique pas en cas de perte de denrées alimentaires suite à 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 si 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 jours ouvrés, le délai de réparation court à compter de la première visite du réparateur à votre domicile. La date de fin de réparation correspond à celle de la visite du réparateur 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 proposée, le délai entre le jour de cette visite 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 de délai de réparation à la suite d'un dommage accidentel.

## EXCLUSIONS

- Le coût de modification du produit, ou de sa mise aux normes ;
- Les produits (ou n'importe quel composant de ces produits) rappelés ou remplacés par le vendeur professionnel ou le fabricant ;
- Les produits utilisés à des fins commerciales (sauf si l'assureur y a consenti préalablement par écrit) ;
- Les travaux résultant d'un problème d'approvisionnement du produit en électricité, gaz, eau ou internet ;
- Les opérations de maintenance courante, de nettoyage, d'entretien et de re-gazage ;
- Les coûts de réparation ou de remplacement du produit (pièces, main d'œuvre, déplacement) lorsque ces coûts sont couverts par toute garantie légale ou garantie commerciale ;
- Les réparations effectuées en dehors de la France métropolitaine ;
- Les dommages esthétiques, les dommages causés à la peinture, les bosses ou les éraflures au produit qui n'affectent pas la fonctionnalité du produit ;
- Les dommages provoqués intentionnellement et les dommages causés par des animaux, des plantes ou des arbres ;
- Les pertes, dommages ou déficiences des fonctionnalités du produit causés par : un tremblement de terre, une inondation, la foudre, un incendie, l'humidité, des intempéries, les embruns, les vents violents, une tempête, les températures anormalement basses ou élevées, les dégâts des eaux, toutes autres catastrophes ou événements naturels, toute catastrophe d'origine humaine, la corrosion, les produits chimiques, les radiations, une explosion, un sabotage, un acte de terrorisme, une insurrection, une révolution, une guerre, une émeute, un conflit armé, les troubles civils, une rébellion, les virus informatiques, les défaillances des systèmes informatiques ;
- Les coûts des réparations effectuées par une personne autre qu'un réparateur agréé ou que nous n'avons pas autorisée au préalable ou l'utilisation de pièces de rechange que nous n'avons pas autorisées ;
- Les dommages survenus pendant la livraison, l'installation ou le transport du produit ;
- Les coûts résultant d'une tentative de fraude ou de la fourniture d'informations erronées sur le produit, ou résultant du fait que le produit n'est pas en bon état de marche au jour de la conclusion de la police ;
- Les pertes, dommages ou déficiences des fonctionnalités du produit causés par un défaut d'entretien sauf si ceux-ci sont causés par l'entartrage ou un bouchon ;
- Les pertes, dommages ou déficiences des fonctionnalités du produit causés par un vol ou une tentative de vol ;
- Les coûts de remplacement des accessoires ou des consommables des produits suivants : fusibles, courroies, batteries, batteries rechargeables, piles électriques, ampoules, tubes fluorescents et pièces de démarrage, filtres, attaches, câbles et raccords de câble, prises, protège-lampe, couvercles de brûleurs, boutons, panneaux catalytiques, tuyauteries extérieures, protections étanches, connexions de démarrage, lunettes 3d, sacs d'aspirateurs, pinceaux et tubes, systèmes audio y compris ceux des scanners radio, toner d'imprimante, cartouches d'encre, rubans d'imprimante et télécommandes ;
- Pour les produits qui incluent des logiciels : sont exclus les supports de données externes, les autres périphériques d'entrée (scanners, joysticks, souris) et autres contrôleurs externes (sauf s'ils sont inclus lors de l'achat du produit), et l'installation, la modification et la mise à jour de logiciels ;
- Pour les produits avec des écrans : sont exclues les réparations dues à des pertes de pixels lorsque leur(s) nombre(s) ou localisation ne contrevient pas à la limite acceptable du fabricant, les marques sur l'écran et les écrans brûlés ;
- En cas de changement de domicile : les coûts liés au transport et au déplacement du produit à l'intérieur du nouveau domicile ;
- Les coûts de modifications structurelles, de travaux de maçonnerie et de charpenterie, de modifications des systèmes permanents de plomberie, de drainage et d'approvisionnement d'électricité et de tous matériaux additionnels nécessaires à effectuer le branchement ;
- En cas de versement d'une indemnité pour le remplacement de votre produit ou de remplacement de votre produit : les coûts de transport et/ou d'installation et/ou l'écotaxe.

## Informations relatives aux réparations

Le nombre de réparations pour un même Produit à la suite d'une Panne ou d'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.

## Accessoire du Produit : remplacement de Votre Accessoire ou indemnité si l'accessoire n'est plus disponible (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 produit de remplacement par courrier et nous prendrons en charge les frais de port. Si nous ne sommes pas en mesure de vous envoyer un produit de 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 que 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 inclus dans l'emballage lors de l'achat de votre produit. Les accessoires ne doivent pas être exclus par une exclusion indiquée dans le paragraphe « Quelles sont les exclusions applicables à la présente 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 déménagez, nous prendrons en charge le coût du branchement de votre produit dans votre nouveau domicile. Ce branchement sera effectué par un réparateur agréé.

Cette garantie comprend le branchement et la mise en service du produit sur une installation existante et conforme aux normes en vigueur. Cette garantie ne comprend pas le transport et le déplacement du produit à l'intérieur du nouveau domicile. Cette garantie ne comprend pas non plus les coûts de modifications structurelles [...]

**Les coûts de modifications structurelles, de travaux de maçonnerie et de charpenterie, de modifications des systèmes permanents de plomberie, de drainage et d'approvisionnement d'électricité et de tous matériaux additionnels nécessaires à effectuer le branchement sont exclus.**

## Remplacement de Votre Produit

Nous procéderons au remplacement de votre produit dans un délai de trente jours maximum, à compter du jour où nous aurons eu connaissance de la nécessité de le remplacer. Ce remplacement sera effectué sous réserve des conditions contractuelles applicables en matière de remplacement :

Si nous ne pouvons pas réparer votre Produit (par exemple, la pièce détachée nécessaire à la réparation de votre Produit n'est plus disponible),

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),

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 et/ou l'écotaxe.

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 produit de 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 ;

- 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 indemnité de remplacement, nous ne prendrons pas en charge les coûts de transport et/ou d'installation et/ou l'écotaxe.

Le montant de cette indemnité sera déterminé en fonction du coût 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, vous ne paierez aucune cotisation d'assurance supplémentaire. Vous recevrez un remboursement des sommes correspondant 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 0987672593.

## 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 à la suite d'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 fourni 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 adresser un des justificatifs de domiciles suivants pour attester 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 réparation effectués par un réparateur non agréé ou dont l'intervention n'a pas été acceptée au préalable 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 à la suite de 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 une panne affecte votre produit, 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 correspondant 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.

## Réclamations

### Traitement interne des réclamations

En cas de réclamation relative à votre contrat, consultez en premier lieu le service consommateur au 09 87 67 03 85 de 9h à 18h du lundi au vendredi (appel non surtaxé depuis la France métropolitaine). Dans tous les cas, si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite au service clientèle, à l'adresse postale suivante : Service clientèle de Domestic and General Insurance Europe AG, 36 rue du Louvre, 75001 PARIS ou à cette adresse e-mail : [reclamations@domesticandgeneral.com](mailto:reclamations@domesticandgeneral.com).

A compter de la date de réception de votre réclamation, notre objectif est de :

- Vous adresser un accusé de réception dans un délai de 10 jours ouvrables.
  - Vous apporter une réponse à votre réclamation dans un délai de deux mois.
- Si en raison de circonstances particulières, nous ne sommes pas en mesure de vous apporter une réponse définitive dans ce délai de deux mois, nous nous engageons à vous en informer.

### Modalités de saisine du Médiateur de l'Assurance

Si la réponse apportée par Domestic and General ne vous satisfait pas ou si votre désaccord persiste, vous pouvez décider d'avoir recours au processus de médiation conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation. Les coordonnées du Médiateur sont les suivantes : La Médiation de l'Assurance, TSA 50 110, 75 441 Paris Cedex 09.

Vous pouvez également consulter la charte de la Médiation de l'Assurance sur le site internet <http://www.mediation-assurance.org>. Ces stipulations contractuelles n'affectent en rien votre droit d'intenter une action en justice.

## Vos obligations

### Obligations de déclaration

Nous Vous rappelons qu'il Vous appartient de nous déclarer avec exactitude toutes les circonstances dont vous avez connaissance et qui peuvent nous permettre d'apprécier le risque assuré, 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 bancaire 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 réservons 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 présente police prend effet à compter de sa date de conclusion.

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 renoncation - Résiliation » ci-après.

## Droit de résiliation de l'assuré :

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),
- 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 prévus 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 votre police, vous serez informés par courrier de notre décision.

## Comment Nous contacter

- En appelant Notre service Clients au 0987672593
- En envoyant un e-mail à [servicefr@domesticandgeneral.com](mailto:servicefr@domesticandgeneral.com)
- En envoyant un courrier à Domestic & General, Service Client, 36 Rue du Louvre 75001 Paris.

## 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 fausse 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 le 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 constater la prescription.

## Transfert de 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 transmettre les coordonnées du propriétaire un mois à l'avance afin que nous puissions l'informer des 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.

## Modifications apportées 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 réglementation en vigueur

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 modifications et ne souhaitez pas maintenir la garantie, la présente Police sera résiliée et vous recevrez un remboursement de prime prorata temporis correspondant aux paiements que vous auriez pour la période où vous bénéficiez de notre couverture d'assurance.

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.

## 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.fr](http://www.domesticandgeneral.fr)).

## Utilisation de vos informations

Domestic & General Insurance Europe AG (« 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 communiquez pour enregistrer votre appareil. 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 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 ; à des fins d'analyse et de profilage pour des opérations de marketing ; et pour la détection et la prévention d'infractions, dont la fraude ; et (iii) en cas d'obligation légale. Nous pouvons également vous demander votre consentement pour certaines utilisations de vos informations personnelles.

## 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 PLC, Domestic & General Services Limited et dont nous vous communiquerons les coordonnées (le « Groupe »)), le cas échéant avec Whirlpool 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). Whirlpool 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

Nous pouvons transférer vos informations aux pays en dehors de l'Espace Economique Européen (en ce compris les États-Unis et le Royaume-Uni) où il est possible que les lois en matière de protection des données ne confèrent pas le même niveau de protection que dans l'Espace Economique Européen. Nous avons mis en place des Clauses Types (accords sur le transfert des données dans un format approuvé par la Commission européenne) 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 deux 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 ne recevions une demande de votre part nous signifiant ne pas vouloir recevoir d'offres marketing.

## Droits d'accès à vos Informations

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 de vos informations personnelles
- De mettre à jour ou de corriger vos informations personnelles
- De supprimer vos informations personnelles de nos registres si celles-ci ne sont plus nécessaires
- De restreindre le traitement de vos informations personnelles à certaines circonstances.

Vous pouvez également :

- Vous opposez 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 ;
- Retirer ce consentement à tout moment  
Vous pouvez également soumettre une plainte à la 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 Whirlpool, pouvons utiliser vos informations afin de vous informer à propos des 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 du Whirlpool il faut 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 personnelles ou avoir accès à une copie de nos Clauses, veuillez nous écrire à l'adresse suivante : Domestic & General Insurance Europe AG, ou à [protectiondesdonnees@domesticandgeneral.com](mailto:protectiondesdonnees@domesticandgeneral.com) et nous serons heureux de vous aider.