

Cher client, Chère cliente,

Compte tenu du type de produits que vous achetez et des informations que vous nous avez communiquées, nous vous proposons la souscription du présent contrat d'assurance (ci-après le « Contrat » ou l' « Assurance Allianz Global Assistance Europe »). Ce contrat se compose des Conditions générales présentées ci-après, complétées par les Conditions particulières qui vous sont remises lors de votre souscription.

Avant de souscrire ce Contrat, nous vous invitons à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions générales. Elles vous précisent vos droits et obligations, et ceux de l'assureur, et répondent aux questions éventuelles que vous vous posez.

#### Qui est l'assureur ?

AWP P&C S.A. – Succursale d'assurance néerlandaise agréée dans tous les pays de l'EEE, n° d'enregistrement de société 33094603, immatriculée auprès de l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) N° 12000535 et agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) - 4 place de Budapest - CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09 en France - <https://acpr.banque-france.fr/>, exerçant ses activités sous le nom commercial « Allianz Global Assistance Europe » dont le siège social est au 7 rue Dora Maar 93400 Saint-Ouen (France).

Nos bureaux sont situés :	Notre adresse postale est :
Poeldijkstraat 4	PO Box 9444
1059 VM Amsterdam	1006 AK Amsterdam
Pays-Bas	Pays-Bas

#### À qui s'adresse ce contrat ?

Ce Contrat s'adresse à toute personne physique majeure résidant en France métropolitaine et ayant acheté sur la plateforme eBay France (accessible à l'adresse url : [www.ebay.fr](http://www.ebay.fr)), un produit assuré dans les conditions et limites de l'Assurance Allianz Global Assistance Europe (ci-après « Produit » ou « Produit assuré »).

#### Quelles sont les conditions pour bénéficier de ce contrat ?

Vous devez être domicilié en France métropolitaine.

Le Contrat doit être souscrit simultanément à l'achat du Produit assuré sur la plateforme eBay France.

#### Quelles sont la date d'effet et la durée de votre contrat ?

Le Contrat est valable à compter de la date de souscription du contrat d'Assurance Allianz Global Assistance Europe pour une durée ferme de :

- 1 (un) an pour les smartphones et tablettes neufs ;
- 2 (deux) ans après la garantie légale pour tout autre Produit assuré neuf ;
- 6 (six) mois, 1 (un) an ou 2 (deux) ans pour les produits reconditionnés ou d'occasion.

Les garanties s'appliquent selon les conditions prévues aux Conditions générales et sont décrites dans les articles 3 et 4.

#### Quelles sont les garanties prévues au contrat ?

Il s'agit des garanties précisées ci-après dans vos Conditions générales.

Pour connaître les montants et plafonds de prise en charge ainsi que les franchises relatives à chacune des garanties, nous vous invitons à vous référer aux tableaux récapitulatifs des garanties. Ce tableau est complété par la liste des exclusions énumérées à l'article 7 des Conditions générales.

#### Points importants

- ✓ Vous pouvez ou non disposer d'un droit de renonciation suite à la souscription de ce Contrat d'Assurance. Les conditions et modalités d'exercice de ce droit sont détaillées dans l'article 8.1 « Comment renoncer ou résilier votre Assurance Allianz Global Assistance Europe ? ».
- ✓ Afin d'éviter la multi-assurance, conformément à l'article L112-10 du Code des assurances :

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

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;

- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 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 nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'Assureur est tenu de vous rembourser la prime payée dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat, mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat à l'article 8 « Durée, Date d'effet, renonciation et résiliation ».

- ✓ 16 (seize) jours supplémentaires vous sont accordés pour renoncer à votre Contrat. Par conséquent, à compter de sa conclusion, vous disposez d'un délai de 30 (trente) jours calendaires pour renoncer à votre Contrat.
- ✓ La qualité de service et la satisfaction de nos clients sont au centre de nos préoccupations. Si toutefois nos services ne vous avaient pas donné entière satisfaction, vous pouvez nous contacter selon les termes prévus dans les Conditions générales à l'article 11 « Demandes d'information et réclamations ».

Le Contrat est établi en langue française et soumis à la loi française. Les garanties du contrat sont régies par le Code des assurances.

## Conditions générales de l'Assurance Allianz Global Assistance Europe

### 1 Introduction

L'Assurance Allianz Global Assistance Europe est une police d'assurance Vous garantissant le remboursement des coûts de réparation ou le remplacement de Votre Produit assuré sous certaines conditions.

Il est important que Vous conserviez l'original de la Preuve d'achat de Votre Produit pour la mise en œuvre des garanties de votre Assurance Allianz Global Assistance Europe. L'Assurance Allianz Global Assistance Europe qui Nous lie se compose des présentes Conditions générales et des Conditions particulières.

Vous êtes tenu de prendre toutes les précautions raisonnables pour empêcher tout Dommage accidentel à Votre Produit assuré, ou toute Panne mécanique ou électrique de celui-ci.

**L'Assurance Allianz Global Assistance Europe ne Vous assure pas contre les Dommages esthétiques qui n'affectent pas les fonctionnalités du Produit assuré, notamment les éraflures, les bosses, les décolorations et les petites fêlures.**

Si Votre Produit assuré ne fonctionne pas, il est possible qu'il soit couvert par la garantie originale du fabricant ou que Vous puissiez bénéficier de droits conférés par la législation applicable en matière de protection des consommateurs.

L'Assurance Allianz Global Assistance Europe est une police d'assurance souscrite auprès d'AWP P&C S.A. – succursale néerlandaise exerçant ses activités sous le nom d'Allianz Global Assistance Europe, qui a accepté de couvrir Votre Produit assuré conformément aux Conditions générales.

Pour Vous aider à comprendre l'Assurance Allianz Global Assistance Europe et la manière dont elle fonctionne, Vous devez lire attentivement et conserver les présentes Conditions générales qui énoncent ce qui est garanti par l'Assurance Allianz Global Assistance Europe, de quelle manière Vous pouvez être indemnisé et de quelle manière le contrat qui Nous lie peut être modifié ou résilié. Si Vous avez des questions, veuillez Nous contacter via: <https://aristote.allianz-assistance.com/eclaim/ebay>

### 2 Conditions générales de validité

2.1 L'Assurance Allianz Global Assistance Europe peut être souscrite par des personnes physiques âgées d'au moins 18 (dix-huit) ans dont le Pays de résidence est la France métropolitaine. Veuillez noter qu'au cours de la durée de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe, la France métropolitaine doit rester Votre Pays de résidence pour que Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe soit valide.

2.2 L'Assurance Allianz Global Assistance Europe s'applique uniquement aux Produits que Vous avez achetés pour Votre usage personnel. **Elle ne garantit pas les produits utilisés à des fins commerciales ou professionnelles, ou ceux utilisés par des organisations à but non lucratif ou dans le cadre des services publics (utilisateurs multiples).**

2.3 **Nous pourrions annuler Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe même après Votre souscription et Nous décharger de toute responsabilité si :**

2.3.1 **Nous Vous avons informé au préalable que Nous ne voulions pas Vous assurer. Dans ce cas, Nous Vous rembourserons toute Prime que Vous auriez versée (veuillez Vous reporter à l'article 8. Durée, Date d'effet, renonciation et résiliation) ; ou**

2.3.2 **Vous n'avez pas versé la Prime dans les délais prévus (veuillez Vous reporter à l'article 9. Paiements) ; ou**

2.3.3 **Vous avez fait de fausses déclarations (veuillez Vous reporter à l'article 10.7) ; ou**

2.3.4 **Votre Produit ne peut pas être utilisé dans Votre Pays de résidence, par exemple si Votre Produit ne porte pas le marquage CE signifiant que les produits commercialisés dans l'EEE ont été évalués pour confirmer qu'ils respectent les exigences requises en matière de sécurité, de santé et de protection de l'environnement ; ou**

2.3.5 **L'Assurance Allianz Global Assistance Europe n'est pas destinée à être utilisée pour un Produit ou un Groupe de produits qui Vous sont vendus par l'intermédiaire d'eBay sous forme d'offre groupée, de lot ou de groupe similaire de produits ou de vente groupée ; ou**

2.3.6 **Le Produit est immatriculé pour être utilisé sur la voie publique.**

2.4 **La date constatée qui est indiquée dans le tableau ci-dessous en ce qui concerne Votre Produit assuré représentera la « Date de la première demande d'indemnisation » pour ce Produit assuré.**

Quand puis-je introduire une demande d'indemnisation ?

Type d'indemnisation	« Date de la première demande d'indemnisation » pour un nouveau Produit	« Date de la première demande d'indemnisation » pour un Produit d'occasion ou reconditionné
<b>POUR TOUT PRODUIT (SAUF BICYCLETTES)</b>		
Dommage accidentel et Vol	À partir de la date d'achat de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe	Trente (30) jours après la date d'achat de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe
Panne mécanique ou électrique	Vingt-quatre (24) mois après la date d'achat de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe (soit après application de la garantie légale)	Trente (30) jours après la date d'achat de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe
<b>POUR LES BICYCLETTES</b>		
Dommages causés par des actes de Vandalisme	À partir de la date d'achat de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe	Trente (30) jours après la date d'achat de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe
Panne des moteurs d'entraînement et de l'électronique causée par un liquide	À partir de la date d'achat de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe	Trente (30) jours après la date d'achat de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe
Panne des moteurs d'entraînement et de l'électronique causée par une surtension ou un court-circuit	À partir de la date d'achat de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe	Trente (30) jours après la date d'achat de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe
Panne des moteurs d'entraînement et de l'électronique causée par une erreur de manipulation	À partir de la date d'achat de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe	Trente (30) jours après la date d'achat de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe

### 3.1 Tableau récapitulatif de l'Assurance Allianz Global Assistance Europe : smartphones et tablettes

Vos Conditions particulières détaillent Votre garantie. Vous trouverez ci-dessous un résumé de cette garantie :

Smartphones et tablettes	Résumé de la garantie
Dommages accidentels (y compris les Dommages causés aux écrans et Autres dommages)	Garanti
Vol/Volé d'un local/véhicule fermé à clé	Garanti
Couverture « Monde entier » *	Garanti
Remplacement (neuf ou reconditionné)	Maximum un (1) par période d'assurance
Période de renonciation	Trente (30) jours
Franchise **	Oui

\* Votre Produit assuré est garanti lorsque Vous voyagez à l'étranger pour au maximum soixante (60) jours consécutifs. Nous traiterons Votre demande d'indemnisation dès Votre retour dans Votre Pays de résidence où Vous avez contracté Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe.

\*\* Les Produits dont le Prix d'achat initial est compris entre 0,00 (zéro) € et 499,99 (quatre cent quatre-vingt-dix-neuf euros et quatre-vingt-dix-neuf centimes) € ont une Franchise de 40 (quarante) € ;

\*\* Les Produits dont le Prix d'achat initial est supérieur à 500,00 (cinq cents) € ont une Franchise de 79 (soixante-dix-neuf) €.

Nous prélèverons la Franchise sur le mode de paiement disponible dans Votre Pays de résidence et pour chaque demande d'indemnisation recevable individuelle. **Si le coût des réparations est inférieur au montant de la Franchise perçue au titre de Votre demande d'indemnisation, Vous ne serez pas couvert par l'Assurance Allianz Global Assistance Europe.**

En cas de demande d'indemnisation de Votre part :

- (i) Il est important que Vous preniez contact avec Votre opérateur réseau pour désactiver tout dispositif de sécurité (p. ex. les verrous, codes secrets personnels ou codes PIN), tout logiciel, toute application ou tout autre dispositif qui Nous empêcherait d'avoir accès à Votre Produit assuré.
- (ii) Indiquez Votre numéro IMEI. Pour l'obtenir, composez le \*#06# sur le clavier de Votre Produit assuré ou à partir des réglages de Votre Produit assuré. Il devrait également figurer dans les documents qui Vous ont été remis avec Votre Produit assuré lors de son achat et pourrait également être affiché au dos de Votre Produit assuré. Votre opérateur réseau devrait également pouvoir Vous le fournir.
- (iii) En ce qui concerne les tablettes non équipées de la fonctionnalité SIM, Vous devez fournir le numéro de série du Produit assuré.
- (iv) Avant d'envoyer Votre Produit assuré pour réparation, Vous êtes responsable de la gestion, de la sauvegarde et de la protection de quelque manière que ce soit des données de Votre Produit assuré contre les pertes, dommages ou destructions. Pour des raisons de confidentialité, toutes les données présentes sur les smartphones et les tablettes envoyés pour réparation seront nettoyées avant toute action de la part du personnel de Nos Gestionnaires agréés. **Notre responsabilité ne peut pas être engagée au titre de la perte de données de quelque manière que ce soit. Nous ne sommes pas responsables de Votre carte SIM, de Votre carte mémoire, de tout autre support de stockage ou de tout bien Vous appartenant qui n'aurait pas été retiré du Produit assuré avant d'être envoyé pour réparation.**

### 3.2 Tableau récapitulatif de l'Assurance Allianz Global Assistance Europe : **Bicyclettes**

Vos conditions particulières détaillent Votre garantie. Vous trouverez ci-dessous un résumé de cette garantie :

<b>Bicyclettes</b>	<b>Résumé de la garantie</b>
Dommages causés aux Bicyclettes par des actes de Vandalisme	Garanti
Vol	Garanti
Dommages accidentels**	Garanti
Panne des moteurs d'entraînement et de l'électronique des Bicyclettes causée par un liquide	Garanti
Panne des moteurs d'entraînement et de l'électronique des Bicyclettes causée par une surtension ou un court-circuit	Garanti
Panne des moteurs d'entraînement et de l'électronique des Bicyclettes causée par une erreur de manipulation	Garanti
Couverture (Monde entier) *	Garanti
Option de remplacement	Maximum un (1) par période d'assurance
Période de renonciation	Trente (30) jours
Franchise	Néant

\* Votre Produit assuré est assuré lorsque Vous voyagez à l'étranger pour une durée maximum de soixante (60) jours consécutifs. Nous traiterons Votre demande d'indemnisation dès Votre retour dans le Pays de résidence où Vous avez contracté Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe.

\*\*Les demandes d'indemnisation en raison de dommages causés à la batterie seront uniquement prises en considération si la cellule ne peut pas maintenir une charge égale ou supérieure à 45 % de la capacité minimum indiquée par le fabricant au moment de l'achat.

Les Réparations doivent être préalablement autorisées par Nos services.

Les remplacements et remboursements s'effectuent en tenant compte du taux de dépréciation suivant :

Date de réclamation	Bicyclettes neuves	Bicyclettes d'occasion
0 à 6 mois après la Date d'Effet de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe	0 %	25 %
6 à 12 mois après la Date d'Effet de Votre Assurance Allianz Global	30 %	35 %

En cas de demande d'indemnisation en raison d'un Vol, vous devez :

- (i) Fournir la preuve d'achat originale ou de propriété d'un Antivol approuvé utilisé pour sécuriser la Bicyclette au moment du Vol ;
- (ii) Fournir des photos du site où le Vol a eu lieu.

### 3.3 Tous les autres Produits assurés (sauf smartphones, tablettes et Bicyclettes)

Vos Conditions particulières détaillent Votre garantie. Vous trouverez ci-dessous un résumé de cette garantie :

Tous les autres Produits (sauf smartphones, tablettes et Bicyclettes)	Résumé de la garantie
Panne mécanique ou électrique	Garanti
Couverture « Monde entier » *	Garanti
Remplacement (neuf ou reconditionné)	Maximum un remplacement par période d'assurance.
Période de renonciation	Trente (30) jours
Franchise	Aucune

\* Votre Produit assuré est garanti lorsque Vous voyagez à l'étranger pour au maximum soixante (60) jours consécutifs. Nous traiterons Votre demande d'indemnisation dès Votre retour dans Votre Pays de résidence où Vous avez contracté Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe.

**Concernant uniquement les écrans intégraux, les écrans plasma et les téléviseurs :** certains pixels d'un téléviseur peuvent être défectueux. Cette situation est normale. Les défauts tels que les pixels allumés ou éteints en permanence sont soumis aux lignes directrices des fabricants en matière de pixels défectueux et vérifiés par Nos soins/Notre Gestionnaire agréé pour pouvoir être qualifiés de panne garantie.

**En ce qui concerne les téléviseurs, Nous excluons spécifiquement tout passage de l'analogique au numérique, y compris la fin des transmissions analogiques, les problèmes d'interface des logiciels, les systèmes de diffusion par satellite ou câble, ou l'accès aux câbles à l'intérieur de la structure d'un bâtiment ou des murs.**

**Concernant uniquement les montres :** Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe garantit uniquement les coûts de correction des mouvements de la montre.

**Concernant uniquement les articles de bijouterie :** Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe garantit uniquement les coûts de finition et d'ajustement. Elle est limitée au remontage de perles, au fermoir et à la chaîne, aux supports de boucles d'oreille, aux nœuds et pincements, aux rayures et éraflures, aux soudures, aux rééquilibrages de tiges, aux réparations de tiges et de montures, au rhodiage et au sertissage des pierres. **Le montage ou démontage de pierres précieuses n'est pas garanti.**

## 4 Ce qui est couvert

Lorsque Vous Nous adressez une demande d'indemnisation, Nous déciderons de réparer ou de remplacer Votre Produit assuré sous réserve des présentes Conditions générales et à Notre discrétion. Si des Gestionnaires sont désignés par Nos soins en Votre nom pour procéder aux réparations, ceux-ci utiliseront des pièces détachées d'origine ou des pièces détachées d'origine remises à neuf.

Si Nous acceptons Votre demande d'indemnisation et si Votre Produit ne peut pas être réparé, des pièces détachées ne sont plus disponibles, Votre Produit a été Volé (et qu'il peut bénéficier de la garantie), ou si les frais d'une seule réparation dépassent la Limite d'indemnisation, Nous prenons en charge l'une des Solutions de remplacement dans la Limite d'indemnisation.

**Vous avez droit à un (1) seul remplacement pendant la Période d'assurance et aucune autre demande d'indemnisation supplémentaire ne sera acceptée.**

Il pourra Vous être demandé de retourner Votre Produit assuré défectueux, ainsi que tous ses accessoires et batteries, comme condition à tout remplacement ou à tout remboursement. Si tel est le cas, Vous serez responsable du conditionnement du Produit assuré dans son emballage d'origine ou dans un emballage comparable afin de prévenir tout dommage supplémentaire au cours du transport.

Si le Produit est transportable par voie postale pour réparation, conformément à Nos instructions, et que Nous devons procéder à son remplacement, celui-ci deviendra Notre propriété.

Si le Produit n'est pas transportable par voie postale et doit être réparé sur place, et qu'il s'avère que le Produit doit être remplacé, Vous serez responsable de sa destruction à vos frais.

Dans tous les cas, Vous serez responsable de l'installation de tout Produit de remplacement que Nous prenons en charge conformément aux présentes Conditions générales ainsi que des frais afférents à l'installation.

**Nonobstant ce qui précède, Notre prise en charge au titre de toutes les demandes d'indemnisation ne dépassera pas la Limite d'indemnisation.**

Lorsqu'une demande d'indemnisation en raison d'un Vol est réglée, le Produit assuré devient Notre propriété et donc, s'il est retrouvé, Vous êtes tenu de Nous informer. Il est possible que Nous cherchions à recouvrer Notre bien, à Notre convenance.

## 5 Définitions

Certains mots et expressions des présentes Conditions générales ont un sens spécifique qui est expliqué ci-dessous. Ils auront la même signification chaque fois qu'ils commencent par une majuscule.

**Dommmage accidentel** décrit ce qui arrive à Votre Produit assuré lorsque celui-ci, à un moment précis et dans un lieu défini, cesse de fonctionner normalement, et que son utilisation et sa sécurité sont affectées du fait d'un événement imprévu et non intentionnel.

Pour les smartphones et les tablettes, cela inclut :

- (i) Les dommages causés aux écrans : pertes de fonctionnalités, fêlures ou bris d'écran limités aux composants nécessaires à la réparation des écrans brisés ou cassés comme les écrans en verre ou en plastique, les écrans LCD et les capteurs fixés à l'écran ; et
- (ii) Les autres dommages : pertes de fonctionnalités, y compris les dommages causés par un liquide consécutifs à des déversements involontaires dans le Produit assuré ou sur celui-ci, et tous les dommages physiques éventuels, hormis les dommages aux écrans.

Pour les Bicyclettes, cela inclut les dommages liés aux chutes et aux impacts.

**Gestionnaire** désigne toute partie que Nous pourrions nommer à tout moment pour lui confier la responsabilité de la gestion de l'Assurance Allianz Global Assistance Europe.

**Antivol approuvé** désigne tout antivol pour lequel vous détenez la preuve de propriété ou d'achat et répondant aux critères suivants :

Pour les Bicyclettes dont le prix d'achat est égal ou supérieur à 499,00 €, l'antivol doit être

- (i) Conforme à la norme européenne DIN EN 15496 ; et
- (ii) Fabriqué avec protection contre les projections à froid. Les antivols certifiés VdS de la classe A+ ou B+, notamment ABUS de la classe de protection 6, TRELOCK de la classe de protection 3 sont conformes à cette norme.

Pour les Bicyclettes dont le prix d'achat est inférieur à 499,00 €, le prix d'achat de l'antivol doit être au moins de 29,99 €

**Bicyclette** désigne un véhicule à deux (2) ou trois (3) roues propulsé à l'aide de pédales dont les roues sont alignées ou en format tricycle, comportant une selle pour permettre au cycliste de s'asseoir et un guidon fixé au-dessus de la roue avant à des fins de direction. Cela inclut les E-bicyclettes

**Dommages causés aux Bicyclettes par actes de Vandalisme** désigne un défaut matériel en raison d'un acte malveillant sur une Bicyclette occasionnant l'arrêt de son fonctionnement normal et affectant son utilisation ou sa sécurité.

**Panne des moteurs d'entraînement et de l'électronique des Bicyclettes causée par un liquide** désigne la perte de fonctionnalité de l'élément moteur de la Bicyclette due à l'infiltration de liquide.

**Panne des moteurs d'entraînement et de l'électronique des Bicyclettes causée par une surtension ou un court-circuit** désigne la perte de fonctionnalité de l'élément moteur de la Bicyclette causée par une surtension électrique en dehors des paramètres opérationnels définis par le fabricant.

**Panne des moteurs d'entraînement et de l'électronique des Bicyclettes causée par une erreur de manipulation** désigne la perte de fonctionnalité de l'élément moteur de la Bicyclette causée par une erreur d'utilisation de l'utilisateur qui n'est pas garantie au titre de la garantie du fabricant.

**Période de renonciation** désigne la période au cours de laquelle Vous pouvez changer d'avis et annuler l'Assurance Allianz Global Assistance Europe en récupérant la totalité de la Prime versée à cette date, à condition qu'aucun sinistre recevable n'ait été déclaré.

**Dommages esthétiques** désigne tous les dommages qui n'affectent pas la fonctionnalité du Produit assuré, y compris les rayures, les éraflures, les nœuds, les bosses, les décolorations, les petites fêlures ou toute autre cause déterminée par Nous-mêmes.

**Pays de résidence** désigne France métropolitaine où se trouve Votre résidence principale et où Vous passez plus de 183 (cent quatre-vingt-trois) jours par an.

**Franchise** désigne le montant prédéfini que Vous devez payer au titre de chaque demande d'indemnisation recevable que Vous soumettez conformément aux présentes Conditions générales.

**Assurance Allianz Global Assistance Europe** désigne la présente garantie conformément aux présentes Conditions générales, définie à l'article 1. (Introduction) et constituée par les Conditions particulières ainsi que par les présentes Conditions générales.

**E-Bicyclette** désigne une Bicyclette avec au moins un mécanisme d'entraînement en partie électronique.

**Date de la première demande d'indemnisation** désigne la date à laquelle Vous pouvez introduire une demande d'indemnisation pour la première fois au titre de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe et qui peut être déterminée en faisant référence aux présentes Conditions générales.

**Objet fixe** désigne une structure physique connectée intrinsèquement à une surface inamovible.

**Limite d'indemnisation** désigne le montant le plus faible entre :

- (i) le Prix d'achat initial ; et
- (ii) la Valeur de remplacement au moment de la demande d'indemnisation.

**Panne mécanique ou électrique** désigne toute panne d'un composant interne nécessaire à une utilisation normale du Produit, survenue autrement que par une cause exclue.

**Prix d'achat initial** désigne le Prix de détail indiqué sur la Preuve d'achat.

**Période d'assurance** désigne la durée de l'Assurance Allianz Global Assistance Europe, spécifiée dans les Conditions particulières, sous réserve des présentes Conditions générales.

**Date d'expiration de la police** désigne la date à laquelle prend fin le contrat d'assurance relatif à Votre Produit assuré et mentionnée dans Vos Conditions Particulières.

**Date d'effet de la police** désigne la date à partir de laquelle Votre Produit assuré est garanti par Nous et mentionnée dans Vos Conditions particulières.

**Conditions générales** désigne les conditions énoncées dans le présent document.

**Prime** désigne le montant que Vous devez verser au titre de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe et inclut la taxe sur les primes d'assurance au taux en vigueur.

**Produit** désigne le ou les objets neufs, ou le ou les objets d'occasion ou reconditionnés achetés individuellement (qui ne sont pas inclus dans une vente multiple), en bon état de fonctionnement, indiqués sur Votre Preuve d'achat et garantis au titre de la présente Assurance Allianz Global Assistance Europe.

**Preuve d'achat** désigne Votre reçu/facture, Votre numéro de confirmation de commande ou Votre confirmation par e-mail spécifiant Votre Produit et/ou Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe. Elle peut inclure un reçu/une facture ou une documentation de Votre Revendeur.

**Solution de remplacement** désigne l'une des solutions suivantes que Nous pouvons utiliser pour remplacer Votre Produit initial : i) un Produit reconditionné doté de fonctionnalités similaires à Votre Produit initial, ou ii) un nouveau Produit doté de fonctionnalités similaires à Votre Produit initial, ou iii) un règlement en espèces dans la limite de la Valeur de remplacement.

**Valeur de remplacement** désigne la valeur marchande actuelle de Votre Produit, déterminée par Nous-mêmes.

**Revendeur** désigne toute personne physique (marchand) ou morale qui acquiert des biens ou des services dans l'intention de les vendre plutôt que de les consommer ou de les utiliser.

**Prix de détail** désigne le prix que Vous avez payé hors taxe et net des frais de livraison au titre du Produit assuré par la présente Assurance Allianz Global Assistance Europe.

**Vol/Volé** indique qu'à un moment précis et dans un lieu défini, le Produit a été illégalement enlevé :

- (i) en ce qui concerne les smartphones et les tablettes : d'un lieu ou d'un véhicule fermé à clé
  - (ii) en ce qui concerne les Bicyclettes : d'un lieu fermé à clé ou alors qu'il est solidement verrouillé à l'aide d'un Antivol approuvé
- et que Vous ne pouvez pas le récupérer.

**Vandalisme** signifie qu'à un moment précis et dans un lieu défini le Produit a été matériellement et délibérément endommagé par un tiers.



**Nous/Nos/Notre** désigne l'assureur qui est contractuellement obligé envers Vous, en vertu de la présente Assurance Allianz Global Assistance Europe, AWP P&C S.A. – succursale néerlandaise exerçant ses activités sous le nom d'Allianz Global Assistance Europe.

**Vous/Votre/Vos** désigne le propriétaire du Produit assuré au titre de la présente Assurance Allianz Global Assistance Europe.

## **6 Vos obligations**

- 6.1 Régler toute Franchise avant de procéder à une réparation ou un remplacement.
- 6.2 Nous rembourser la main-d'œuvre, les frais d'appel de service ou les frais logistiques dans les cas suivants :
  - 6.2.1 Vous n'êtes pas à Votre domicile au moment convenu pour l'enlèvement du Produit ou de la visite de réparation ; ou
  - 6.2.2 aucun vice n'est constaté ; ou
  - 6.2.3 le Produit est inaccessible en raison d'objets divers l'obstruant, d'installations personnalisées dans une armoire, de considérations d'hygiène, de caractéristiques de sécurité qui ont été modifiées, ou du fait que le Produit est verrouillé.
- 6.3 Installer et utiliser le Produit selon les instructions du fabricant.
- 6.4 Sur autorisation de Notre part uniquement, engager des frais de réparation, des frais de transport, y compris, sans toutefois s'y limiter, les frais d'expédition, de logistique, de poste et/ou de transport, ou encore des frais quelconques de remplacement.
- 6.5 Utiliser uniquement le Produit à une fin pour laquelle il était prévu au départ.
- 6.6 Nettoyer et entretenir régulièrement le Produit et, s'il y a lieu, le réapprovisionner en gaz.
- 6.7 En cas de Vol : contacter la police pour déposer plainte et obtenir une copie du rapport de police ou un numéro de procès-verbal. Nous ne pourrions pas traiter Votre demande d'indemnisation sans cela. Nous Vous conseillons de contacter la police dans les 24 (vingt-quatre) heures qui suivent la découverte du Vol afin de mettre toutes les chances de Votre côté de retrouver Votre Produit.
- 6.8 En cas de règlement d'une demande d'indemnisation en raison d'un Vol et si votre Produit est par la suite recouvré, vous devez Nous informer et il est possible que Nous procédions à la récupération dudit Produit.

## **7 Exclusions**

**L'Assurance Allianz Global Assistance Europe exclut :**

- 7.2 toute demande d'indemnisation au titre d'événements survenant en dehors de la Période d'assurance, et sans limitation avant la Date de la première demande d'indemnisation ;
- 7.3 toute demande d'indemnisation relative à un logiciel défectueux ou à une extraction de logiciels/données ;
- 7.4 toute demande d'indemnisation lorsque le numéro de série ou le numéro IMEI de Votre Produit a été supprimé, abîmé ou modifié ;
- 7.5 le Vol si Vous n'avez pas signalé le Vol de Votre smartphone, tablette ou Bicyclette aux services de police compétents ni obtenu un numéro de procès-verbal ;
- 7.6 un Vol d'un smartphone ou d'une tablette qui a été provoqué par l'une des situations suivantes ou en résulte :
  - 7.6.1 un vol à la tire ;
  - 7.6.3 vous avez laissé l'appareil en vue dans un véhicule fermé à clé ;
  - 7.6.4 vous avez laissé l'appareil dans une pièce ou dans un bâtiment dont les fenêtres n'étaient pas fermées ou dont les portes n'étaient pas verrouillées ; ou
  - 7.6.5 vous avez perdu l'appareil ou l'avez laissé quelque part.
- 7.7 un Vol d'une Bicyclette qui est causé par ce qui suit ou qui en résulte :
  - 7.7.1 La perte de la Bicyclette ;
  - 7.7.2 La Bicyclette n'était pas attachée à un Objet fixe sécurisé ;
    - (i) avec un Antivol approuvé ;
    - (ii) avec au moins le cadre et la roue arrière sécurisés de telle sorte que la Bicyclette ne puisse pas être séparée de l'Objet fixe sans la destruction de l'Antivol approuvé ;
- 7.8 votre Produit assuré dans les cas suivants :
  - 7.8.1 en cas de Dommages esthétiques qui n'affectent pas les fonctionnalités du Produit assuré, notamment les éraflures, les bosses, les décolorations et les petites fêlures, les dommages aux surfaces en céramique ou en verre ;
  - 7.8.2 un retard survenant à la suite de l'envoi de pièces sous garantie par le fabricant ;
  - 7.8.3 le coût de remplacement de tout accessoire et/ou consommable, y compris, sans toutefois s'y limiter, les fusibles extérieurs, courroies ou chaînes de transmission, piles, batteries rechargeables, cellules, ampoules électriques, patins, plaquettes ou garnitures de frein, disques d'embrayage, huiles, liquides de refroidissement, lames de coupe, tubes fluorescents et composants de démarrage associés, filtres, accessoires, câbles et jonctions de câbles, prises électriques, protège-lampes, grilles, composants amovibles, composants en verre et en émail, panneaux catalytiques, tuyaux externes, housses de pluie, branchements et courroies de démarreur, lunettes 3D, sacs pour aspirateurs, brosses et tubes, systèmes d'enregistrement audio, y compris les scanners, cartouches de toner ou d'encre pour imprimantes et boutons de rubans encres, télécommandes, sacs, patins tendeurs, tuyaux, chambres à air, valves, pneus et accessoires de Bicyclette ;
  - 7.8.4 en cas de dommages subis par les smartphones et les tablettes en raison d'une Panne mécanique et/ou électrique ; ou
  - 7.8.5 en cas de Dommages accidentels ou Vols subis par tous les autres Produits assurés non visés à l'article 7.7.4 ;

- 7.8.6 l'installation ou le rachat de Produits sous forme de contenu, y compris, sans toutefois s'y limiter, des données, de la musique, des photos, des applications ou des logiciels, en remplacement du Produit assuré ;
- 7.8.7 l'ajustement d'une bague, les pierres principales ou les pierres traitées pour améliorer leur aspect, ou les pierres de tout autre type, les réparations apportées à tout Produit qui, à Notre avis, constituent une contrefaçon ou un remplacement, ou des frais liés à la confiscation de contrefaçons ;
- 7.8.8 des dommages résultant des mites, de la vermine et/ou des conditions atmosphériques, y compris la pourriture sèche ou humide ;
- 7.8.9 des dommages résultant d'une teinture, d'un nettoyage, d'une réparation ou d'une rénovation ;
- 7.8.10 la main-d'œuvre visant à supprimer et remplacer des pièces et accessoires d'automobiles, de motocyclettes et pour l'industrie navale ;
- 7.8.11 la saisie ou les dommages subis par des pièces en raison d'un manquement à l'égard du maintien d'une bonne qualité, du bon type ou des niveaux corrects de lubrifiants ou liquides de refroidissement, les pannes résultant de l'utilisation de lubrifiants contaminés ou inappropriés, les pannes résultant de l'utilisation de carburant périmé, contaminé ou inadéquat et les pannes provenant du gel ou d'une surchauffe.
- 7.8.12 les Bicyclettes qui :
- (i) sont utilisées à des fins professionnelles ou semi-professionnelles ou participent à une compétition organisée sous l'égide d'une fédération sportive,
  - (ii) lors de la survenance du Vol, ne sont pas attachées avec un Antivol approuvé à un Objet fixe sécurisé.
- 7.8 les dommages et frais encourus directement ou indirectement à la suite des circonstances ou événements suivants :
- 7.8.1 la négligence grave entraînant une demande d'indemnisation, à savoir le fait de ne pas tenir compte consciemment et délibérément de la nécessité de faire preuve de tout le soin nécessaire, qu'il s'agisse de Vous ou de tout utilisateur du Produit assuré ;
- 7.8.2 toute action illégale ou violation de Votre part d'une interdiction ou réglementation des pouvoirs publics ;
- 7.8.3 l'absence de précautions raisonnables pour empêcher qu'un dommage ne soit causé à Votre Produit assuré ;
- 7.8.4 la perte d'usage et toute perte indirecte, de quelque nature qu'elle soit (y compris, sans toutefois s'y limiter, la location d'un Produit de remplacement, des amendes de retard ou une mise en détention) ;
- 7.8.5 des défauts inhérents à la conception, à la fabrication ou autres dans le cadre de la sécurité du Produit assuré ;
- 7.8.6 les dommages résultant de l'usure normale, de l'érosion, de la corrosion ou d'une autre forme de détérioration provoquées par l'utilisation ou une exposition ordinaire ou en résultant naturellement, y compris, sans toutefois s'y limiter, les imperfections ou fractures survenant progressivement ;
- 7.8.7 tout dommage ou défaut infligé à Votre Produit pendant qu'il est en la possession d'un service postal ou de messagerie, ou de tout autre fournisseur de services de livraison ;
- 7.8.8 des dommages provoqués par des événements extérieurs tels que les incendies, les inondations, la foudre et les explosions ;
- 7.8.9 les dommages consécutifs à une impulsion électromagnétique, que celle-ci soit d'origine humaine ou naturelle, une réaction nucléaire, une contamination due à une arme nucléaire ou à la radioactivité, une infiltration, une pollution, une contamination ou des dommages dus à des guerres, invasions, révolutions ou catastrophes naturelles, ou découlant sans limitation de celles-ci ;
- 7.8.10 les dommages subis par un Produit, provoqués directement ou indirectement par des rayonnements ionisants ou une contamination radioactive provenant d'un combustible nucléaire, ou de déchets nucléaires provenant de la combustion d'un carburant nucléaire ou des propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses d'un appareil nucléaire ou de toute partie de cet appareil ;
- 7.8.11 les dommages de quelque nature que ce soit, subis par un Produit et résultant ou survenant dans le cadre, directement ou indirectement, d'un acte de terrorisme, nonobstant tout autre motif ou événement contribuant simultanément ou dans quelque ordre que ce soit à la perte. Aux fins de la présente exclusion, un acte de terrorisme désigne l'usage ou la menace d'usage d'une force biologique, chimique et/ou nucléaire par une personne ou un groupe de personnes, agissant seuls ou pour le compte d'une ou de plusieurs organisations ou gouvernements, ou en lien avec ceux-ci, ledit acte étant perpétré à des fins politiques, religieuses, idéologiques ou similaires, y compris l'intention d'influencer un gouvernement et/ou de placer le public ou une partie du public dans une situation de terreur et/ou un acte que les autorités publiques du Pays de résidence apparentent à un acte de terrorisme ;
- 7.8.12 des dommages provoqués par les ondes de pression d'un aéronef ou d'autres appareils volant à la vitesse du son ou au-dessus de celle-ci ;
- 7.8.13 la perte ou le dommage (soudains, imprévus ou non), directement ou indirectement provoqués par la panne d'un Produit servant à traiter, à conserver ou à extraire des Données ou prenant la forme d'une telle panne, que Vous soyez en mesure ou non :
- i) d'identifier correctement une date comme une date correcte existante ;
  - ii) de saisir, enregistrer ou conserver et/ou manipuler, interpréter ou traiter correctement toutes données ou informations, ou toute commande ou instruction, lorsqu'une date n'est pas traitée comme une date correcte existante ;

iii) de saisir, enregistrer, conserver ou traiter correctement des données à la suite de l'exécution d'une commande qui a été programmée dans un logiciel, ladite commande provoquant la perte de données ou empêchant de saisir, enregistrer, conserver ou traiter correctement ces données à cette date ou après.

7.14 des virus, ou un code informatique d'un mécanisme similaire programmant une instruction ou un groupe d'instructions dans le but de provoquer des dommages ou de nuire autrement à des programmes informatiques, fiches de données ou opérations, qu'il s'agisse d'un processus d'autoreproduction ou non. Sont ici visés, sans toutefois s'y limiter, les virus, chevaux de Troie, vers et bombes logiques ;

7.8.15 le piratage, par voie d'accès non autorisé, d'un ordinateur ou d'un autre matériel, composant, système ou article faisant partie ou non du Produit assuré qui traite, conserve, transmet ou récupère des données ;

7.8.16 les frais directement ou indirectement provoqués par la pollution ou la contamination, ou y contribuant. Sont ici exclus les frais découlant de la pollution ou de la contamination du Produit assuré qui sont directement provoqués par un événement couvert par la présente police.

7.8.17 Toutes les conséquences pécuniaires de Votre responsabilité civile en raison de dommages corporels ou matériels causés à un tiers ;

7.9 Le coût du recouvrement, les frais liés à l'assistance routière ou les frais liés au transport concernant les Bicyclettes.

## 8 Durée, Date d'effet, renonciation et résiliation

L'Assurance Allianz Global Assistance Europe est souscrite pour une durée ferme de :

- 1 (un) an pour les smartphones et tablettes neufs ;
- 2 (deux) ans après la garantie légale pour tout autre Produit assuré neuf ;
- 6 (six) mois, 1(un) an ou 2 (deux) ans pour les Produits reconditionnés ou d'occasion.

L'Assurance Allianz Global Assistance Europe prend effet à minuit (00h00) à la Date d'effet de la police et prend fin à vingt-trois heures et cinquante-neuf minutes (23 h 59) à la Date d'expiration de la police, à moins qu'elle ne soit résiliée conformément aux présentes Conditions générales.

8.1 Comment renoncer ou résilier Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe ?

8.1.1 Pendant la Période de renonciation

Vous disposez de trente (30) jours à compter de la Date d'effet de la police pour renoncer à Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe et bénéficier d'un remboursement intégral (à condition qu'aucune demande d'indemnisation recevable n'ait été déposée ou ne soit déposée par la suite).

8.1.1.1 Cas de renonciation

- Multi-assurance

Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, si Vous avez souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire, si Vous justifiez d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par l'Assurance Allianz Global Assistance Europe, Vous pouvez renoncer audit contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que Vous n'avez fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion de l'Assurance Allianz Global Assistance Europe. 16 (seize) jours supplémentaires vous sont accordés pour renoncer à votre Assurance Allianz Global Assistance Europe. Par conséquent, à compter de sa conclusion, vous disposez d'un délai de 30 (trente) jours calendaires pour renoncer à votre contrat conformément à l'article 8.1.1. ci-dessus.

- Ventes à distance

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux polices d'assurance conclues à distance, notamment vendues en ligne, sans la présence physique simultanée des parties au contrat, le démarchage ou hors établissement habituel du vendeur.

8.1.1.2 Modalités d'exercice de la faculté de renonciation

Lorsque le contrat d'assurance peut bénéficier de la faculté de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, Vous pouvez exercer cette faculté en retournant à l'Assureur une demande de renonciation dûment datée et signée avant l'expiration du délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de conclusion de l'Assurance Allianz Global Assistance Europe :

- soit en Nous contactant via l'adresse suivante : <https://aristote.allianz-assistance.com/eclaim/ebay> ;
- soit par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse qui vous sera communiquée en Nous contactant via <https://aristote.allianz-assistance.com/eclaim/ebay> .

Vous pouvez, si Vous le souhaitez, utiliser le modèle de lettre de renonciation inséré à la fin des présentes Conditions générales.

8.1.2 Si Vous avez transmis une demande d'indemnisation au cours de la Période de renonciation

Vous conservez le droit de renoncer à Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe. Toutefois, Nous déduirons la valeur de la prestation que Vous avez déjà perçue dans le cadre du remboursement.

### 8.1.3 Après la Période de renonciation

Vous pouvez résilier Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe à tout moment. Par contre, aucun remboursement ne Vous sera accordé.

Si Vous souhaitez résilier Votre police d'assurance, veuillez Nous contacter à l'adresse suivante : <https://aristote.allianz-assistance.com/eclaim/ebay>

### 8.2 À quelle date l'Assurance Allianz Global Assistance Europe prendra-t-elle fin ?

Si aucune des Parties ne l'a résiliée, l'Assurance Allianz Global Assistance Europe prendra fin à la première des dates suivantes :

- i) à la Date d'expiration figurant sur les Conditions particulières ; ou
- ii) quand Vous aurez atteint la Limite d'indemnisation, auquel cas aucun remboursement ne sera dû.

### 8.3 L'Assurance Allianz Global Assistance Europe peut-elle être renouvelée ?

Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe peut être renouvelée à Notre gré. Toutefois, Nous ne sommes pas obligés de Vous proposer une autre Assurance Allianz Global Assistance Europe ou un renouvellement de la présente Assurance Allianz Global Assistance Europe à son expiration ni d'accepter une proposition d'Assurance Allianz Global Assistance Europe si Vous Nous en adressez une.

### 8.4 Quand pouvons-Nous résilier Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe ?

Nous pouvons résilier Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe dans les cas suivants :

- en cas de non-paiement de Votre part de l'intégralité de la Prime conformément à l'article L113-3 du Code des assurances ;
- en cas d'aggravation du risque en cours de contrat conformément à l'article L113-4 du Code des assurances ;
- après sinistre conformément à l'article R113-10 du Code des assurances.

### 8.5 L'Assurance Allianz Global Assistance Europe peut-elle être cédée à un tiers ?

Non, l'Assurance Allianz Global Assistance Europe Vous est personnelle et incessible.

### 8.6 L'Assurance Allianz Global Assistance Europe peut-elle être transférée sur un Produit complètement neuf ?

L'Assurance Allianz Global Assistance Europe ne peut pas être transférée sur un Produit neuf.

## 9 Paiements

9.1 Vous devez verser la Prime. La Prime est payée immédiatement le jour de la souscription de l'Assurance Allianz Global Assistance Europe. Votre paiement de la Prime doit être à jour pour que Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe soit valide. Si la Prime ne Nous a pas été versée, Vous ne serez pas assuré et Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe ne sera pas valide.

## 10 Comment soumettre une Demande d'indemnisation ?

10.1 Vous pouvez Nous contacter à l'adresse suivante : <https://aristote.allianz-assistance.com/eclaim/ebay>

10.2 Quand Vous Nous contactez, Nous Vous indiquons les informations dont Nous avons besoin et la manière dont Votre demande d'indemnisation sera traitée. Nous demanderons au minimum les informations suivantes :

10.2.1 la preuve que Votre Produit est assuré chez Nous (p. ex. Vos Conditions particulières ou numéro d'Assurance Allianz Global Assistance Europe) ;

10.2.2 une description de ce qui est arrivé à Votre Produit assuré ; et

10.2.3 la Preuve d'achat du Produit assuré ;

10.2.4 en cas de Dommages accidentels, une photo de ces dommages ;

10.2.5 s'il s'agit d'un Vol, Nous Vous demanderons le numéro de la déclaration faite à la police ou d'effectuer une déclaration dans un délai de quarante-huit (48) heures après l'événement, et

10.2.5.1 pour les appareils comportant une carte SIM, la preuve que Votre numéro de téléphone et Votre carte SIM ont été bloqués par Votre fournisseur de réseau.

10.2.5.2 pour la Bicyclette, Vous devrez apporter la preuve qu'elle était sécurisée contre le vol au moyen d'un Antivol approuvé

10.3 Où trouver...

10.3.1 Votre numéro de Conditions particulières?

Il figure sur Vos Conditions particulières.

10.3.2 La Preuve d'achat de Votre Produit assuré ?

Nous pourrions refuser Votre demande d'indemnisation si Vous n'avez aucune Preuve d'achat.

10.4 De quelle manière la demande d'indemnisation est-elle examinée et comment y répond-on ?

- 10.4.1 Nous Vous informerons dès que possible si Nous pouvons faire aboutir Votre demande d'indemnisation après l'avoir examinée. Si Vous faites réparer Votre Produit sans Notre accord préalable, Nous pourrions rejeter Votre Demande d'indemnisation ou réduire le montant qui Vous sera versé lors de son règlement.
- 10.4.2 Votre demande d'indemnisation doit être sincère et complète.
- 10.4.3 Vous devez conserver la facture (l'e-mail envoyé par eBay), les reçus ou tous les documents justificatifs originaux concernant Votre achat du Produit assuré. Nous Nous réservons le droit de Vous demander de Nous les fournir comme Preuves d'achat.
- 10.4.4 Pour les demandes d'indemnisation en raison de dommages causés à la Bicyclette impliquant le remplacement de la batterie d'une e-Bicyclette, il faut fournir la preuve obtenue auprès d'un réparateur ou d'un détaillant approuvé par le fabricant qu'elle ne maintient pas une charge supérieure à 45 % de la capacité minimum indiquée par le fabricant au moment de l'achat.
- 10.4.5 Si un tiers (personne physique ou morale) est responsable d'un élément quelconque de la garantie de l'Assurance Allianz Global Assistance Europe, Nous serons en droit de recouvrer Votre demande d'indemnisation ou les frais que Nous avons engagés (c'est-à-dire les frais de réparation ou de remplacement) directement auprès de cette personne, y compris, sans toutefois s'y limiter, eBay, dans le cas de sa « Garantie client eBay ».
- 10.4.6 Service de réparation : si Votre Produit assuré doit être réparé pour la même raison plusieurs fois au cours d'une période de quatre-vingt-dix (90) jours, les réparations ultérieures doivent être effectuées par le même Gestionnaire.
- 10.5 Pour prendre contact avec Nous dans les plus brefs délais  
Nous Vous invitons à Nous envoyer Votre Demande d'indemnisation dès que possible pour que le Produit assuré puisse être réparé et ne subisse aucune détérioration supplémentaire. En cas de délai déraisonnable entre la survenance du sinistre et son signalement de Votre part, Nous Nous réservons le droit d'ajuster le règlement de Votre demande d'indemnisation si Nos obligations sont accrues du fait du retard.
- 10.6 Envoi de Votre Produit assuré ou d'informations  
Nous conserverons Votre demande d'indemnisation pendant soixante (60) jours pour Vous permettre d'envoyer Votre Produit assuré et/ou de Nous fournir toutes les informations supplémentaires que Nous Vous aurons demandées. À défaut de Nous envoyer le Produit assuré et/ou ces informations dans ce délai, Vous devrez recommencer intégralement la procédure d'enregistrement de Votre demande d'indemnisation.
- 10.7 Lutte contre les fausses déclarations et défaut de divulgation
- 10.7.1 Vous devez Nous fournir des informations complètes et exactes lorsque Vous souscrivez l'Assurance Allianz Global Assistance Europe et lorsque Vous envoyez une demande d'indemnisation. Nous sommes susceptibles de résilier l'Assurance Allianz Global Assistance Europe si Vous Nous fournissez des informations inexactes ou incomplètes, y compris le fait de ne pas participer au règlement des sinistres ou de ne pas transmettre des informations ou modifications importantes.
- 10.7.2 Si Vous-même ou toute personne agissant en Votre nom envoyez une demande d'indemnisation fautive, exagérée ou frauduleuse, ou appuyez une demande d'indemnisation par une fautive déclaration ou une déclaration exagérée ou frauduleuse concernant le risque assuré ou les documents d'assurance, Nous pouvons décider soit de maintenir l'Assurance Allianz Global Assistance Europe, moyennant une augmentation de prime acceptée par Vous, soit de résilier le contrat par lettre recommandée 10 (dix) jours après Vous l'avoir notifié, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'Assurance Allianz Global Assistance Europe ne court plus. Nous Nous réservons également le droit de recouvrer les sommes relatives à des demandes d'indemnisation réglées antérieurement au titre de la présente Assurance Allianz Global Assistance Europe si celles-ci s'avèrent frauduleuses par la suite. Si Vous Nous communiquez frauduleusement de faux documents, de fausses informations ou de fausses déclarations, Nous Nous réservons le droit de le consigner dans des bases de données de lutte contre la fraude et de le signaler à d'autres organisations.
- 10.8 Assurances multiples
- 10.8.1 Si Vous avez droit à une indemnisation au titre d'une autre police d'assurance, d'un dispositif public ou d'une obligation découlant d'une disposition législative ou réglementaire, Vous devez Nous en informer.
- 10.8.2 Si Nous Vous accordons Notre garantie immédiatement à Votre demande.
- 10.8.3 Si Vous êtes titulaire de plusieurs polices Vous couvrant pour le même sinistre, Vous devez envoyer Votre demande d'indemnisation à un seul assureur et l'informer des autres polices dont Vous êtes titulaire. Cet assureur demandera ensuite aux autres assureurs qui Vous auraient assuré de contribuer aux frais.

## **11 Demandes d'information et réclamations**

- 11.1 Veuillez Nous joindre en cas de réclamation. Le meilleur moyen est de Nous écrire à l'adresse suivante : <https://aristote.allianz-assistance.com/eclaim/eBay>
- 11.2 Nous ferons tout Notre possible pour Nous assurer que Votre demande est traitée dans les meilleurs délais. La communication de Votre nom et du numéro figurant dans vos Conditions particulières Nous permettra de traiter Vos commentaires plus efficacement.

11.3 Si Vous n'êtes pas satisfait de Notre solution, Vous êtes en droit de transmettre Votre réclamation à Votre autorité locale responsable des réclamations, dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance

<http://www.mediation-assurance.org>

LMA

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

## 12 Vie privée et données à caractère personnel

Nous traitons Vos données à caractère personnel avec soin. La protection de Votre vie privée est Notre priorité. Le présent article 12 explique les modalités de collecte des données à caractère personnel et le type de données collectées, les finalités pour lesquelles elles sont collectées et avec qui elles sont partagées. Veuillez lire le présent article 12 attentivement.

12.1 Qui est le responsable du traitement ?

Le responsable du traitement est la personne physique ou morale qui détermine l'utilisation des données et à qui il appartient de les conserver en toute sécurité. La législation s'applique aux données à caractère personnel sous format papier ou électronique. AWP P&C S.A. – succursale néerlandaise est le responsable du traitement au titre de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe, au sens attribué à ce terme dans la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

12.2 Quelles données à caractère personnel seront collectées ?

Nous collecterons et traiterons (ou pourrions collecter et traiter) plusieurs types de données à caractère personnel Vous concernant :

- prénom, nom
- adresse
- domicile
- date de naissance (pour des raisons notamment de détection de la fraude) ou la confirmation que Vous êtes âgé de plus de 18 ans pour pouvoir bénéficier de l'Assurance Allianz Global Assistance Europe
- adresse électronique
- carte de crédit/débit et coordonnées bancaires pour les ventes s'accompagnant d'une garantie étendue ou en cas d'introduction d'une Demande d'indemnisation de Votre part

12.3 Comment obtiendrons-Nous et utiliserons-Nous Vos données à caractère personnel ?

Nous collecterons et utiliserons les données à caractère personnel que Vous Nous fournirez et que Nous recevons à Votre sujet (voir explications ci-après) pour plusieurs finalités, précisées dans le tableau suivant :

Finalité	Avons-Nous besoin de Votre consentement explicite ?
Informations sur la police (à des fins de souscription, de traitement des demandes d'indemnisation, de gestion des réclamations, des dossiers de contentieux, d'études sur la qualité, de la prévention/détection de la fraude, du recouvrement de dettes, de la coassurance et de la réassurance, etc.)	Non
Informations sur les demandes d'indemnisation (à des fins de traitement des demandes d'indemnisation, de gestion des réclamations, des dossiers de contentieux, d'études sur la qualité, de la prévention/détection de la fraude, du recouvrement des dettes, de la coassurance et de la réassurance)	Non
Recouvrement de dettes	Non
Prévention et détection de la fraude	Non
Respect d'une obligation légale quelconque (p. ex. obligations fiscales, comptables et administratives)	Non
Redistribution des risques au moyen de la réassurance et de la coassurance	Non

Finalité	Avons-Nous besoin de Votre consentement explicite ?
Amélioration, modification, personnalisation ou autres améliorations de Nos services/communications à l'avantage de Nos clients	Non
Amélioration de la sécurité de Nos réseaux et des systèmes d'information	Non
Meilleure compréhension de la manière dont les utilisateurs interagissent avec Nos sites Internet	Non
Analyse de l'efficacité des campagnes promotionnelles et publicitaires	Non

Lorsque la loi Nous y autorise, Nous pouvons enregistrer des conversations téléphoniques afin de vérifier ensuite les informations qui Nous ont été fournies. Nous Nous réservons aussi le droit d'utiliser ces enregistrements à des fins de formation du personnel et pour contrôler la qualité de Nos services.

Il se peut que Nous-même ou les sociétés de Notre groupe, ainsi que des tiers sélectionnés, souhaitons Vous informer de produits et de services qui, selon Nous, pourraient Vous intéresser conformément à Vos préférences marketing. Toutefois, Nous pouvons uniquement procéder de la sorte après avoir obtenu Votre consentement formel explicite. Vous pouvez changer d'avis à ce propos à tout moment en Nous contactant de la manière indiquée à l'article 12.10.

Nous traiterons les données à caractère personnel que des tiers Nous communiquent à Votre sujet, par exemple des courtiers et partenaires commerciaux, d'autres assureurs et des agences de lutte contre la fraude.

Nous traiterons Vos données à caractère personnel s'il y a lieu pour Nous conformer à Nos obligations contractuelles envers Vous, ou lorsque Nous devons adopter des mesures précontractuelles à Votre demande.

Nous traiterons Vos données à caractère personnel s'il y a lieu aux fins de Nos intérêts légitimes. « Intérêts légitimes » désigne les intérêts qui dictent la conduite et la gestion de Nos activités pour permettre de Vous offrir le meilleur service/les meilleurs produits et l'expérience offrant la plus grande sécurité. Par exemple, Nous pourrions traiter Vos informations pour Vous protéger de la fraude lorsque Vous effectuez des opérations sur Nos sites Internet et pour garantir la sécurité de Nos sites Internet. Lorsque Nous traiterons Vos données à caractère personnel aux fins de Nos intérêts légitimes, Nous veillerons à bien prendre en compte et à mesurer l'impact éventuel de ce traitement sur Vous et les droits dont Vous disposez conformément à la législation en matière de protection des données. Nos intérêts légitimes ne prévalent pas automatiquement sur Vos intérêts ; Nous n'utiliserons pas Vos données à caractère personnel lorsque l'impact de cette utilisation sur Vous prévaudra sur Nos intérêts (sauf lorsque la loi Nous y obligera ou Nous y autorisera).

Nous aurons besoin de Vos données à caractère personnel et les utiliserons pour les finalités décrites ci-devant dans le cas où Vous souhaiteriez acheter Nos produits et services. Si Vous ne souhaitez pas Nous les fournir, Nous ne serons peut-être pas en mesure de Vous offrir ces produits et services.

#### 12.4 Qui aura accès à Vos données à caractère personnel ?

Nous garantirons que le traitement de Vos données à caractère personnel sera compatible avec les finalités indiquées ci-dessus.

Pour les finalités indiquées, Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées aux parties suivantes qui agissent en tant que responsables conjoints du traitement :

- d'autres sociétés de Notre groupe, les organes directeurs de la profession, les régulateurs, les agences de lutte contre la fraude et les bases de données des sinistres à des fins de souscription et de prévention de la fraude ; et
- le fabricant de Votre Produit assuré, leurs détaillants franchisés et réparateurs agréés.

Pour les finalités indiquées, Nous pouvons aussi partager Vos données à caractère personnel avec les personnes suivantes qui agissent en qualité de sous-traitants, suivant Nos instructions :

- les consultants techniques, experts, avocats, experts sinistres et réparateurs d'autres sociétés de Notre groupe, eBay et les sociétés concernées de son groupe ainsi que les sociétés d'entretien auxquelles sont externalisés certains services (demandes d'indemnisation, informatique, services postaux, gestion de documents) ; et
- les annonceurs et réseaux de publicité pour Vous envoyer des communications marketing, dans la mesure autorisée par la législation locale conformément à Vos préférences de communication. Nous ne partagerons pas Vos données à caractère personnel avec des tiers indépendants à des fins marketing sans Votre autorisation.

Enfin, Nous pouvons partager Vos données à caractère personnel dans les cas suivants :



- dans le cas d'un projet ou de la réalisation effective d'une réorganisation, d'une fusion, d'une cession, d'une coentreprise, d'un transfert ou d'une autre cession de tout ou partie de Nos activités, Nos actifs ou Notre stock (y compris dans le cadre de procédures d'insolvabilité ou procédures similaires) ; et
- pour respecter une obligation légale, y compris avec le Médiateur de l'Assurance si Vous introduisez une réclamation au sujet de Votre Assurance Allianz Global Assistance Europe ou du service que Nous Vous avons fourni.

#### 12.5 Où Vos données à caractère personnel seront-elles traitées ?

Vos données à caractère personnel pourront être traitées tant au sein qu'en dehors de l'Espace économique européen (EEE) par les parties indiquées à l'article 12.4, moyennant le respect permanent des restrictions contractuelles en matière de confidentialité et de sécurité conformes à la législation et la réglementation en matière de protection des données. Nous ne communiquerons pas Vos données à caractère personnel aux parties qui ne sont pas autorisées à les traiter.

Chaque fois que Nous transférons Vos données à caractère personnel pour les faire traiter en dehors de l'EEE par une autre société de Notre groupe, Nous procéderons de la sorte sur la base de Nos règles d'entreprise contraignantes qui ont été approuvées et constituent la « Norme d'Allianz en matière de protection des données » (les BCR – Binding Corporate Rules d'Allianz) et qui énoncent Notre engagement à maintenir le même niveau élevé de protection des données à caractère personnel, quel que soit le lieu de leur traitement. Les BCR d'Allianz sont contraignantes pour toutes les sociétés de Notre groupe sur le plan juridique. Lorsque les BCR d'Allianz ne s'appliquent pas, Nous prendrons des mesures pour garantir que le transfert de Vos données à caractère personnel vers des pays tiers de l'EEE respecte le même niveau de protection que s'il avait lieu à l'intérieur de l'EEE. Pour plus d'informations sur les BCR, veuillez consulter l'article 12.10.

#### 12.6 Quels sont Vos droits au titre de Vos données à caractère personnel ?

Dans la mesure autorisée par la loi ou la réglementation applicable, Vous avez le droit :

d'avoir accès aux données à caractère personnel Vous concernant et de connaître l'origine des données, les finalités du traitement, les coordonnées du ou des responsables du traitement, du ou des sous-traitants et des parties auxquelles peuvent être communiquées les données ;

- de retirer Votre consentement à tout moment lorsque Vos données à caractère personnel ont été traitées avec Votre consentement ;
- de demander la mise à jour ou la correction de Vos données à caractère personnel pour que celles-ci restent correctes en permanence ;
- de demander la suppression de Vos données à caractère personnel de Nos dossiers lorsqu'elles ne sont plus nécessaires aux finalités indiquées ci-dessus ;
- de demander la limitation du traitement de Vos données à caractère personnel dans certains cas, par exemple, lorsque Vous avez contesté l'exactitude de Vos données à caractère personnel, pendant les délais qui Nous permettent de vérifier leur exactitude ;
- d'obtenir Vos données à caractère personnel sous format électronique, soit pour Vous, soit pour Votre nouvel assureur ; et
- d'introduire une réclamation auprès de Nos services et/ou de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en Nous contactant selon les instructions indiquées à l'article 12.10, en indiquant Votre nom, Votre adresse électronique, Votre numéro de compte et l'objet de Votre demande.

#### 12.7 Comment pouvez-Vous Vous opposer au traitement de Vos données à caractère personnel ?

Vous avez le droit de Vous opposer à Notre traitement de Vos données à caractère personnel ou de Nous demander d'arrêter le traitement (y compris à des fins de marketing direct). Dès que Vous Nous aurez fait parvenir cette demande, Nous cesserons de traiter Vos données à caractère personnel, sauf si la législation et la réglementation Nous y autorisent.

Vous pouvez exercer ce droit de la même façon que pour Vos autres droits indiqués à l'article 12.6.

#### 12.8 Combien de temps conservons-Nous Vos données à caractère personnel ?

Nous conserverons Vos données à caractère personnel uniquement pour la durée nécessaire pour les finalités indiquées dans les présentes Conditions générales, au terme de laquelle Nous les rendrons anonymes ou les supprimerons. Veuillez trouver ci-après quelques-unes des durées de conservation applicables suivant les finalités indiquées à l'article 12.3 ci-dessus.

Sachez toutefois que certaines exigences ou certains événements spécifiques supplémentaires pourront prévaloir sur ces durées ou les modifier, par exemple les périodes de consignation de certaines informations à des fins légales actuellement en vigueur, ou pendant un litige ou des enquêtes réglementaires, lesdites exigences pouvant annuler ou suspendre les durées indiquées jusqu'à la résolution des dossiers, et les délais de prescription applicables à des fins d'examen ou pour interjeter appel. En particulier, les délais de conservation basés sur les délais de prescription applicables à des droits en justice peuvent être interrompus ou réinitialisés.



<p>Informations sur la police (à des fins de souscription, de traitement des demandes d'indemnisation, de gestion des réclamations, des dossiers de contentieux, d'études sur la qualité, de la prévention/détection de la fraude, du recouvrement de dettes, de la coassurance et de la réassurance, etc.)</p>	<p>Nous conserverons les données à caractère personnel de Votre Police d'assurance pendant la période de validité de Votre contrat d'assurance et les délais de prescription des dossiers de contentieux éventuels susceptibles de survenir, c.-à-d. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en règle générale, pendant une durée minimale de deux (2) ans supplémentaires.</li> </ul> <p>Dans le cas où Nous Nous rendrions compte que la déclaration du risque à garantir contient des omissions ou des informations fausses ou inexactes, les délais de conservation susmentionnés courront à partir du moment où Nous en prendrons connaissance.</p>
<p>Informations sur les demandes d'indemnisation (à des fins de traitement des demandes d'indemnisation, de gestion des réclamations, des dossiers de contentieux, d'études sur la qualité, de la prévention/détection de la fraude, du recouvrement des dettes, de la coassurance et de la réassurance)</p>	<p>Nous conserverons les données à caractère personnel que Vous Nous fournirez ou que Nous collecterons et traiterons dans le respect du présent avis de confidentialité pendant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une durée minimale de deux (2) ans.</li> </ul> <p>Ces durées de conservation commenceront:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• à partir de la date de l'événement garanti ou de la date où le bénéficiaire en prend connaissance ;</li> <li>• dans le cas où Nous Nous rendrions compte que la déclaration de sinistre à garantir contient des omissions ou des informations fausses ou inexactes, les délais de conservation courront à partir du moment où Nous en prendrons connaissance.</li> </ul>
<p>Recouvrement de dettes</p>	<p>Nous conserverons les données à caractère personnel que Vous Nous avez fournies ou que Nous pourrions collecter et traiter conformément à la présente déclaration de confidentialité et dont Nous avons besoin pour obtenir et gérer le recouvrement de Nos dettes, pendant la durée minimale fixée suivant les délais de prescription indiqués dans la législation applicable.</p> <p>À titre de référence, en ce qui concerne les actions civiles, Nous conserverons Vos données pendant une période minimale de cinq (5) ans.</p>
<p>Les pièces justificatives permettant de fournir des preuves de conformité aux obligations légales, par exemple dans le domaine fiscal ou comptable.</p>	<p>Nous traiterons les données à caractère personnel qui figurent dans les documents que Vous Nous remettez, ou que Nous collectons et traitons conformément à la présente déclaration de confidentialité, uniquement dans la mesure nécessaire pour la présente finalité et pendant une durée minimale de dix (10) ans à partir du premier jour de l'année fiscale applicable.</p>

Nous ne conserverons pas Vos données à caractère personnel pendant une durée excédant celle qui est nécessaire et Nous les conserverons uniquement pour les finalités pour lesquelles elles ont été obtenues.

## 12.9 Prise de décision et profilage automatisés

Nous pouvons utiliser la prise de décision automatisée, y compris le profilage, pour évaluer les risques d'assurance, déceler la fraude et administrer Votre police. Cela Nous aidera à décider de l'offre des assurances et de la fixation des primes.

En cas de doute concernant la décision prise, veuillez Nous contacter en utilisant les coordonnées indiquées à l'article 12.10 et Nous demanderons à vérifier l'exactitude du résultat.

## 12.10 Comment Nous joindre ?

Pour toute question concernant la façon dont Nous utilisons Vos données à caractère personnel, Vous pouvez Nous joindre comme suit :

Par e-mail : [Informations-Personnelles@votreassistance.fr](mailto:Informations-Personnelles@votreassistance.fr)

12.11 À quelle fréquence mettons-Nous à jour la présente déclaration de confidentialité et, plus généralement, Nos Conditions générales ?

Nous revoyons régulièrement Notre Avis de confidentialité et, plus généralement, Nos Conditions générales. Nous garantirons que la dernière version est disponible sur Notre site Internet <https://aristote.allianz-assistance.com/eclaim/ebay>

### **13 Sanctions internationales**

**L'Assurance Allianz Global Assistance Europe peut exclure toute garantie ou prestation qui violerait toute sanction, loi ou réglementation applicable des Nations unies, de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique ou toute autre sanction, loi ou réglementation économique ou commerciale applicable. Nous refusons les demandes d'indemnisation des personnes, sociétés, gouvernements et autres parties qui font l'objet de sanctions ou d'accords nationaux ou internationaux.**

### **14 Droit applicable**

Sauf accord contraire, les présentes Conditions générales sont régies par le droit français, et toutes les communications ainsi que tous les documents concernant l'Assurance Allianz Global Assistance Europe seront rédigés en français. En cas de litige concernant la présente Assurance Allianz Global Assistance Europe, les parties s'en remettront à la compétence exclusive des tribunaux français.

### **15 Statut réglementaire**

La présente police est souscrite auprès d'AWP P&C S.A., succursale néerlandaise, dont le siège social est à Saint-Ouen (France). Nous exerçons également Nos activités sous le nom Allianz Global Assistance Europe.

Nos bureaux sont situés :

Poeldijkstraat 4

1059 VM Amsterdam

Pays-Bas

Notre adresse postale est :

PO Box 9444

1006 AK Amsterdam

Pays-Bas

AWP P&C S.A. – succursale néerlandaise, exerçant ses activités sous le nom Allianz Global Assistance Europe, est une société d'assurance agréée dans tous les pays de l'EEE.

AWP P&C S.A. – succursale néerlandaise, n° d'enregistrement de société 33094603, est immatriculée auprès de l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) sous le n° 12000535 et est agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) - 4 place de Budapest - CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09 en France - <https://acpr.banque-france.fr/>.

### Modèle de lettre de renonciation au contrat d'assurance :

« Je soussigné(e), Nom, prénom, date et lieu de naissance – souhaite renoncer aux garanties du contrat d'assurance n° ... auquel j'ai souscrit auprès de la succursale néerlandaise d'AWP P&C le ... (Date).

Fait à ... (Lieu). Le ... (Date) et Signature : ... ».

Vous pouvez également exercer cette faculté en remplissant le formulaire prévu dans les Conditions générales.

Dans le cadre d'une renonciation pour le motif de multi-assurance, Vous devez accompagner Votre demande d'un justificatif de l'existence d'un contrat d'assurance en cours couvrant des risques similaires à l'Assurance Allianz Global Assistance Europe.

Si Vous exercez cette faculté, l'Assurance Allianz Global Assistance Europe sera résiliée à sa Date d'effet. Vous serez remboursé de la Prime correspondante au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de Votre demande de renonciation.