

1. GÉNÉRAL

Nous vous remercions d'avoir acquis notre service de Garantie+. Ce service de Garantie+ est offerte par MEDIAMARKT LUXEMBOURG S.A., société anonyme de droit privé du Luxembourg, ayant son siège social à Avenue du Rock'N Roll 7, 4361 Esch/Alzette, Luxembourg, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 9370139836 (ci-après "MediaMarkt").

Ces conditions expliquent entre autres la Garantie prolongée offerte par MediaMarkt et clarifient entre autres (i) la manière et les conditions dans lesquelles vous pouvez obtenir une réparation ou, le cas échéant, une solution alternative si votre article couvert est affecté par une panne électrique ou mécanique après l'expiration de la garantie du fabricant et (ii) la manière dont vous pouvez émettre une telle demande de réparation ou de solution alternative.

Veuillez prendre le temps de lire les présentes conditions afin de les comprendre et conservez-les dans un endroit sûr.

2. DÉFINITIONS

Les présentes conditions utilisent des mots et des phrases ayant une signification spécifique. Les mots suivants auront la signification suivante:

- i. **"Article couvert"** désigne l'article ou les articles énumérés dans le courriel de confirmation d'achat qui sont couverts conformément aux présentes conditions et achetés dans un magasin MediaMarkt ou sur le site Web MediaMarkt.
- ii. **"Conditions"**: les présentes conditions du service de Garantie+.
- iii. **"Consommateur"**: toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- iv. **"Client professionnel"**: les clients autres que les consommateurs.
- v. **"Courriel de confirmation d'achat"**: le courriel que vous recevez à la suite de l'achat de l'article couvert.
- vi. **"Appareils de mobilité"**: un mode de transport fonctionnant à l'électricité, y compris, mais sans s'y limiter, les scooters électriques, les vélos électriques, les hoverboards, etc;
- vii. **"Date d'achat"** signifie la date à laquelle vous avez acheté l'article couvert dans un (i) magasin MediaMarkt ou (ii) sur le site Web MediaMarkt.
- viii. **"Électronique de consommation"** ("**Consumer electronics**") comprend les appareils des catégories suivantes: appareils audio portables, équipements de navigation automobile portables, petits appareils ménagers, consoles, ordinateurs et ordinateurs portables, équipements informatiques, équipements photographiques, tablettes et produits portables.
- ix. **"Frais de service"** désigne la somme que vous devez payer, comme indiqué dans le courriel de confirmation d'achat, pour la présente service de Garantie+;
- x. **"Garantie du fabricant"** signifie la garantie légale pour les consommateurs et/ou la garantie commerciale pour les clients professionnels offerte par le fabricant de l'équipement d'origine. Si vous êtes un consommateur, la garantie légale sera de deux (2) ans à compter de la date d'achat. Si vous êtes un client professionnel, la Garantie du fabricant sera d'un (1) an à compter de la date d'achat.
- xi. **"Garantie prolongée"** désigne le service de garantie supplémentaire offert par MediaMarkt pour les pannes électriques ou mécaniques survenant au cours de la période de couverture.
- xii. **"Magasin MediaMarkt"** désigne un magasin physique de MediaMarkt situé au Luxembourg.
- xiii. **"Panne électrique ou mécanique"**: la défaillance inattendue et soudaine de toute partie de l'objet assuré, après l'expiration de la garantie légale et/ou commerciale du fabricant ou du détaillant, à la suite d'une panne mécanique, électrique ou électronique permanente qui n'est pas exclue par ailleurs en vertu de la présente police, et qui entraîne l'arrêt du fonctionnement de l'objet assuré.
- xiv. **"Période de couverture"**: la période commençant à l'expiration de la Garantie du fabricant et se terminant à la première des deux dates suivantes: (i) la résiliation de la présente Garantie prolongée conformément à l'article 9 ci-dessous ou (ii) le 5ième anniversaire suivant la date d'achat de l'article couvert.
- xv. **"Produits bruns et blancs"**: appareils audio statiques, gros appareils ménagers ou téléviseurs.
- xvi. **"Site web de MediaMarkt"**: www.mediamarkt.lu
- xvii. **"SquareTrade"** ou **"Prestataire de service"** signifie SquareTrade Europe BV, une société anonyme de droit belge, dont le siège social est situé Havenlaan 86C b Box 204, 1000 Bruxelles, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0786.464.518.
- xviii. **"Vous, Votre"** désigne la personne qui souscrit à la présente Garantie+, comme spécifié dans l'e-mail de confirmation d'achat.

3. EXISTENCE D'UNE GARANTIE LÉGALE

Si vous êtes un consommateur au sens de la législation applicable, vous avez droit à une garantie légale pour vos produits et Vous avez le droit de faire des réclamations auprès du vendeur de ces produits pendant une durée de deux (2) ans à compter de leur achat en cas de problème de non-conformité, et ce sans frais. La présente service de Garantie+ et les présentes conditions s'appliquent sans préjudice de cette garantie légale.

Lorsqu'une réclamation est faite au titre de la garantie du fabricant et que l'article couvert est réparé ou remplacé par le fabricant, il vous faut nous informer de tout changement du numéro IMEI ou du numéro de série de l'article couvert. Cela n'affectera pas votre extension de garantie, cependant si vous ne nous informez pas d'un changement d'IMEI ou de numéro de série, en cas de réclamation au titre de l'extension de garantie, il vous faudra fournir la preuve que l'article couvert a été remplacé. Si un remboursement est effectué alors que vous ne possédez plus l'article couvert, veuillez en informer le prestataire de services afin d'annuler votre extension de garantie.

4. ADMISSIBILITÉ À LA GARANTIE+

La Garantie+ doit être achetée au moment de l'achat de l'article couvert, dans un magasin MediaMarkt au Luxembourg ou sur le site web du détaillant;

- i. La Garantie+ ne s'applique qu'aux articles achetés auprès de MediaMarkt qui répondent aux critères d'un article couvert;
- ii. La Garantie+ ne s'applique et n'est soumise qu'à la condition suspensive du paiement de vos frais de service;
- iii. Si Vous êtes un particulier, Vous devez être âgé de 18 ans ou plus pour adhérer aux présentes conditions; et
- iv. La Garantie+ n'est disponible que pour les résidents luxembourgeois et les sociétés constituées au Luxembourg.

5. FRAIS

5.1 Général

Les frais de service pour la Garantie+ sont indiqués au moment de la vente. MediaMarkt confirmera les frais sur votre MediaMarkt ticket de caisse. La prime que vous payez comprendra toutes les taxes (y compris les taxes sur la valeur ajoutée, "TVA") et les frais annexes.

Les frais de service pour l'ensemble de la Période de couverture sont payables à partir du moment où Vous concluez la présente service de Garantie+ avec MediaMarkt.

6. COUVERTURE ET EXCLUSIONS

6.1 Événements couverts

La Garantie+ ne couvre que les pannes électriques et mécaniques de l'article couvert survenant pendant la période de couverture.

Les avantages supplémentaires pour les produits blancs (après l'expiration de la garantie du fabricant) sont:

- i. Un paiement jusqu'à 150 € pour perte de nourriture réfrigérée/congelée, en cas de panne;
- ii. Indemnisation pour l'utilisation des services de blanchisserie, en cas de panne des machines à laver et à sécher, et jusqu'à un maximum de 150 € par panne.

6.2 Exclusions générales

La Garantie+ ne couvre pas les éléments suivants:

<p>Pour les appareils de mobilité uniquement</p>	<p>Pour les appareils de mobilité, l'électronique de consommation et les produits bruns et blancs</p>
<p>Coût de tout accessoire, notamment, à titre d'exemple non limitatif, batterie (si elle n'est pas intégrée dans l'article couvert), roues, pneus, chaînes, casques et sonnettes. Coût de tout type de consommable. Coût des téléchargements ou des logiciels informatiques (y compris le système d'exploitation).</p>	<p>Vol ou perte.</p>
<p>Les dommages résultant de la manipulation ou de la réparation de l'Article couvert par des personnes ou des sociétés autres que le service technique officiel du fabricant ou le service technique autorisé par MediaMarkt.</p>	<p>Vol ou perte des accessoires qui se trouvent dans l'emballage d'origine de l'objet assuré.</p>
<p>Tout dommage ou perte économique et/ou personnelle subie par vous pendant ou après un sinistre.</p>	<p>Les dommages qui sont déjà couverts par la garantie du fabricant pendant sa période d'application.</p>
<p>Dommages ou pertes causés à des tiers ou à d'autres biens à la suite d'un sinistre, y compris les réclamations ou dépenses découlant directement ou indirectement de la responsabilité civile.</p>	<p>Dommages esthétiques mineurs.</p>
<p>Lorsqu'aucun dysfonctionnement n'est constaté dans l'article couvert ou lorsque vous ne remettez pas l'article couvert à MediaMarkt ou à son prestataire de service afin que le dommage puisse être vérifié.</p>	<p>Dommages malveillants causés par le preneur d'assurance.</p>
<p>Les dommages résultant d'une installation, d'une modification ou d'un entretien incorrect des éléments de fixation, des prises de courant ou des systèmes électriques.</p>	<p>Les données personnelles contenues dans le dispositif de l'objet couvert (photos, courriels, contacts, fils de discussion, etc.)</p>
<p>Les frais de livraison, de transfert et/ou de montage de l'objet couvert et des dommages qui lui sont causés lors de cette livraison, de ce transfert et/ou de ce montage lorsqu'ils sont effectués par des entreprises ou des personnes mandatées à cet effet.</p>	<p>Logiciel appliqué à l'Article couvert (apps) qui n'est pas nécessaire au fonctionnement de l'article couvert.</p>

Les dommages causés à l'objet couvert lorsqu'il est sous la garde, la surveillance ou l'utilisation d'un mineur ou d'une autre personne autre que vous ou un membre de votre famille immédiate.	Endommagement des ports ou des haut-parleurs.
Les dommages résultant du non-respect des règles de circulation, de conduite et/ou de sécurité routière et/ou de la législation, ainsi que les dommages résultant de la conduite sur des routes interurbaines, provinciales, régionales et nationales.	Dommages catastrophiques.
Les dommages résultant de l'utilisation de l'article couvert dans des paris, des défis, des séances d'entraînement, des exercices acrobatiques, des courses et/ou des concours.	Dommages dus à l'incendie, à l'explosion, à l'implosion, à la surtension.
Les dommages résultant de la conduite sur des routes non adaptées à l'utilisation de l'article couvert (telles que, mais sans s'y limiter, les autoroutes, les routes à chaussées séparées ou les voies réservées aux bus/taxis).	Les dommages causés par un tiers à l'appareil (enfants, animaux, autres personnes).
Dommages résultant d'incidents de circulation régis par la loi sur la responsabilité civile et l'assurance pour la circulation des véhicules à moteur.	Dégâts des eaux, de l'humidité, de l'oxydation et de sable.
Tout coût nécessaire à la mise en place de l'article couvert après la livraison. Les coûts liés à la récupération des données de l'article couvert.	Performances de la batterie inférieures à 50 % des performances initiale (si la batterie n'est pas intégrée dans l'article couvert).
Les dommages résultant de toute utilisation commerciale de l'article couvert, telle que l'utilisation pour la location ou pour effectuer des activités de livraison.	Les dommages résultant de toute utilisation commerciale de l'article couvert.

6.3 Couverture géographique

Vous êtes couvert lorsque vous voyagez en dehors du Luxembourg. Dans la mesure où la panne électrique ou mécanique de l'article couvert surviendrait en dehors du Luxembourg, Vous devez informer le prestataire de service de votre demande de Garantie+ dès que possible. Si votre demande de Garantie+ est acceptée, le prestataire de service vous soutiendra dès votre retour au Luxembourg, comme précisé dans les présentes conditions et plus particulièrement dans les sections 7 et 8 ci-dessous.

6.4 Couverture maximale

La couverture au titre de cette Garantie+ est plafonnée à (a) la valeur de l'article couvert au moment de votre achat initial de l'article couvert, (b) à dix mille euros (10.000 €) pour les articles couverts qui sont des appareils audio statiques ou téléviseurs dans la catégorie des Produits bruns ou (c) à cinq mille euros (5.000 €) pour tous les autres articles couverts, le montant le plus bas étant retenu, qu'il s'agisse d'une seule ou de plusieurs réclamations. Si un seul événement couvert approuvé ou toutes les réclamations approuvées faites dans le cadre de cette Garantie+ dépassent ce montant, nous honorerons cette réclamation, après quoi votre Garantie+ sera résilié.

7. FAIRE UNE DEMANDE DE GARANTIE+

7.1 Introduire une demande d'indemnisation

Pendant la période de couverture, vous pouvez présenter une demande d'indemnisation pour un événement couvert en contactant le prestataire de service dès que cela est raisonnablement possible et sans retard injustifié, en utilisant les coordonnées fournies dans la section 7.2 des présentes conditions. Si vous êtes un client professionnel, les réclamations doivent être faites en appelant le numéro de téléphone indiqué dans la section 7.2.

Pour que nous puissions examiner votre demande, il se peut que nous vous demandions de fournir l'original de la facture d'achat de l'article couvert ainsi que tout document généralement nécessaire à l'évaluation du bien-fondé de la demande cela nous aidera à trouver la solution qui sera la meilleure pour vous et à confirmer et prouver votre identité. Cela peut inclure, sans toutefois s'y limiter: des photos et/ou des vidéos de votre appareil, les dommages et le numéro de série, des informations détaillées sur le problème via le troubleshooting et en fournissant une copie de vos documents d'identité et/ou dans la mesure où cela est nécessaire à la prévention de la fraude et dans le respect des lois applicables en soumettant une photo, une vidéo ou un enregistrement vocal de vous-même. Le fait de ne pas fournir ces informations empêchera votre réclamation de progresser.

Si vous êtes en possession de l'article couvert, une fois que le prestataire de service a confirmé que la panne électrique ou mécanique relève de la Garantie+, il tentera dans un premier temps de résoudre le problème que vous rencontrez. Si le prestataire de service n'est pas en mesure de résoudre votre problème par le biais du dépannage, il confirmera les détails de votre Garantie+ active et les circonstances de l'incident. Le prestataire de service s'efforcera alors de prendre une décision concernant votre réclamation.

7.2 Contact pour les demandes d'indemnisation et la gestion des sinistres

Si vous souhaitez contacter le prestataire de service au sujet d'une réclamation ou de son traitement, veuillez le faire à l'adresse suivante: www.squaretrade.lu. Vous pouvez également contacter le prestataire de service pour des questions générales ou des réclamations par les moyens suivants:

i. **Par écrit** (lettres adressées au service concerné, comme indiqué ci-dessous):

a. **Pour les questions d'ordre général:** Service clientèle

b. **Pour les réclamations:** Service des réclamations

Adresse: SquareTrade Europe BV, Avenue du Port 86C Box 204, 1000 Bruxelles, Belgique

c. **En ligne** (pour déposer une réclamation 24 heures sur 24, 7 jours sur 7): www.squaretrade.lu Veuillez noter que, dans la mesure où Vous êtes un Client professionnel, les réclamations ne peuvent pas être déposées en ligne et nous Vous invitons donc de les déposer par téléphone.

ii. **Par téléphone:** +352 800 81 631, les lignes sont ouvertes de 9h à 19h du lundi au vendredi et de 10h à 13h le samedi. Afin d'améliorer la qualité de notre service, nous enregistrons toutes les conversations téléphoniques à des fins d'évaluation.

iii. **Par courrier électronique:** Serviceclient@squaretrade.lu

7.3 Plaintes

Pour toute plainte concernant le traitement des réclamations et la fourniture des services de Garantie+, nous vous suggérons d'utiliser les coordonnées de réclamation indiquées à l'article 10 ci-dessous.

7.4 Langues

La communication se fait en néerlandais ou français, à votre discrétion. Nos documents sont disponibles en français et en néerlandais.

8. COMMENT LES SERVICES DE GARANTIE PROLONGÉE SONT-ILS FOURNIS?

8.1 Général

Le prestataire de service, agissant au nom de MediaMarkt, propose les options de service suivantes (les "Options de service"):

- Réparation
- Carte cadeau

8.2 Réparation

Si la réparation est approuvée par le service des réclamations du prestataire de service, le prestataire de service prendra les dispositions nécessaires pour que l'article couvert soit réparé sans frais supplémentaires pour vous.

En principe, pour les appareils électroniques portables et les téléviseurs jusqu'à 50 pouces (inches), vous pouvez envoyer l'article couvert par l'intermédiaire d'un service de livraison de colis au prestataire de service. La collecte de l'article couvert devra être organisée directement avec le partenaire prestataire, un technicien se rend à votre domicile ou à un autre endroit pour réparer l'article couvert, sans frais supplémentaires à votre charge. Les réparations à domicile ne sont disponibles qu'au Luxembourg.

Dans le cas d'articles couverts qui sont des appareils connectés, vous devez vous assurer que toutes les restrictions d'accès à votre article couvert ont été supprimées (par exemple, les mots de passe ou l'équivalent du verrouillage d'activation) avant de remettre l'appareil. Si la panne électrique ou mécanique est couverte par cette Garantie+, le prestataire de service réparera l'article couvert.

Si le p de service détermine que le défaut ou le dommage survenu ne correspond pas aux détails de la réclamation, ou si le centre de réparation n'est pas en mesure d'accéder à l'article couvert en raison d'un mot de passe ou d'autres restrictions d'accès, l'article vous sera renvoyé non réparé, ou sera détruit à votre demande.

Si le prestataire de service n'est pas en mesure de réparer l'article couvert et que votre demande est couverte par cette Garantie+, le prestataire de service vous remettra une carte cadeau MediaMarkt et l'article peut ne pas vous être retourné (choix laissé à notre seule discrétion), comme le précise la section 7.4 ci-dessous.

Ni le prestataire de service ni MediaMarkt n'acceptent de responsabilité pour la conservation ou la suppression de toute donnée, y compris vos données personnelles stockées dans votre appareil durant la réparation. Vous devrez effacer et assurer la sauvegarde de toutes les données personnelles avant de remettre ou d'envoyer votre article couvert pour réparation.

8.3 Règlement par cartes cadeaux

Si une réclamation est approuvée par le service des réclamations du prestataire de service mais qu'il n'est pas possible de réparer l'article couvert (choix laissé à la discrétion absolue du prestataire de service), le prestataire de service, au nom de MediaMarkt, réglera votre réclamation en vous fournissant une carte cadeau MediaMarkt.

Le montant du règlement pour cette carte cadeau sera déterminé par nos soins sur la base du prix d'achat d'origine de l'article couvert et à partir du moment où la Panne électrique ou mécanique se produit:

Montant de la carte cadeau	
Panne électrique ou mécanique survenant dans les 12 mois suivant l'expiration de la Garantie du fabricant.	100% **
Panne électrique ou mécanique survenant entre 12 mois à compter de l'expiration de la garantie légale et au plus tard 24 mois à compter de l'expiration de la garantie du fabricant.	80% *
Panne électrique ou mécanique survenant dans les 24 mois suivant l'expiration de la garantie du fabricant, mais avant l'expiration de la période de couverture.	60% *

* Le % correspond à la valeur de la carte cadeau en pourcentage du prix d'achat de l'article assuré.

** Jusqu'à un maximum de 10.000 euros pour des appareils audio statiques. Jusqu'à un maximum de 5.000 euros pour toutes les autres catégories.

Lorsque vous recevez une carte-cadeau MediaMarkt, vous consentez à ce que la propriété de votre article couvert nous soit transférée. Lorsque l'article couvert est en notre possession, nous le conserverons ou nous pouvons (à notre seule discrétion) organiser la collecte de l'article couvert.

8.4 Articles non réparables

Pour tous les articles couverts qui ne sont pas réparables et pour lesquels une carte cadeau a été octroyée afin d'acheter un objet de remplacement, le prestataire de service

ne renverra pas ces objets s'ils se trouvent déjà sont situés dans un centre de réparation.

par la Garantie+ et nous vous rembourserons le solde, à condition que vous n'ayez pas fait de réclamation au titre des présentes conditions avant ce moment-là.

9. RÉSILIATION

9.1 Motifs généraux de résiliation

La Garantie+ prend fin à la première des éventualités suivantes:

- i. La date à laquelle vous nous informez que vous n'êtes plus résident luxembourgeois ou n'êtes plus établi au Luxembourg (dans le cas où vous êtes un client professionnel);
- ii. la date à laquelle vous annulez la Garantie+ conformément à l'article 9.2 des présentes conditions;
- iii. la date à laquelle MediaMarkt met fin à la présente Garantie+ conformément à la section 9.3 des présentes conditions;
- iv. la valeur totale de toutes les réclamations approuvées présentées en vertu des présentes conditions atteint la couverture maximale prévue à l'article 6.4 des présentes conditions; ou
- v. sinon à la fin de la période de couverture

Vous ne serez pas couvert pour tout nouveau sinistre survenant après la résiliation de votre police pour une des raisons ci-dessus.

9.2 Votre droit de vous retirer de ou mettre fin à la Garantie+

i. Votre droit de rétractation

Si vous êtes un consommateur et que vous avez conclu la présente Garantie+ en ligne ou dans un magasin MediaMarkt, Vous Êtes en droit de vous retirer de la Garantie+ dans un délai de trente (30) jours sans fournir la moindre raison.

Le délai de rétractation expire après 30 jours à compter de la date de conclusion de la Garantie+.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez informer MediaMarkt de votre décision de rétractation de la présente Garantie+ soit

- en envoyant une lettre recommandée à SquareTrade Europe B.V. (agissant au nom de MediaMarkt), Avenue du Port 86C (boîte 204), 1000 Bruxelles, Belgique, soit
- en informant le magasin du détaillant où vous avez acheté votre Garantie+, dans les trente (30) jours suivant l'achat de la Garantie+.

Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation joint aux présentes conditions (voir annexe 1), mais ceci n'est pas obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que vous envoyiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part de la présente Garantie+, MediaMarkt vous remboursera tous les paiements reçus de votre part sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 30 jours à compter du jour où nous sommes informés de Votre décision de rétractation de la présente Garantie+. MediaMarkt effectuera ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé lors de la transaction initiale, sauf si vous en avez expressément convenu autrement; en tout état de cause, vous n'aurez pas de frais à supporter du fait de ce remboursement.

Si Vous avez demandé à commencer l'exécution des services pendant la période de rétractation, vous devrez payer à MediaMarkt un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'à ce que vous ayez communiqué à MediaMarkt votre rétractation de la présente Garantie+, par rapport à la couverture totale de la Garantie+.

ii. Résiliation pour insolvabilité ou pour motif grave

Vous pouvez résilier les présentes conditions et la Garantie+ sans recours préalable à un tribunal si MediaMarkt (i)est déclarée en faillite, est en cours de liquidation ou est devenue insolvable, ou (ii) n'exécute pas l'une de ses obligations matérielles en vertu des présentes et que MediaMarkt ne remédie pas à ce manquement matériel dans les 30 jours suivant votre notification écrite à SquareTrade Europe B.V. (agissant au nom de MediaMarkt), Avenue du Port 86C (boîte 204), 1000 Bruxelles, Belgique.

9.3 Droit de résiliation de MediaMarkt

i. Motifs de résiliation

MediaMarkt peut résilier les présentes conditions et la Garantie prolongée qui y est prévue sans recours préalable à un tribunal si vous:

- a. n'avez pas payé les montants dus en vertu des présentes à MediaMarkt ou, le cas échéant, au prestataire de service et n'avez pas remédié à ce retard de paiement dans les 30 jours suivant une mise en demeure écrite,
- b. ne vous acquittez d'aucune de vos obligations matérielles ci-dessous et ne remédiez pas à ce manquement matériel dans les 30 jours suivant la notification écrite qui vous serait adressée; ou,
- c. si, en tant que client professionnel, vous êtes déclaré en faillite, êtes mis en liquidation ou êtes devenu insolvable.

ii. Résiliation pour convenance

MediaMarkt peut résilier les présentes conditions et la Garantie+ qui y est prévue à tout moment en vous donnant un préavis écrit d'au moins 1 mois.

iii. Conséquences de la résiliation

Si MediaMarkt résilie les présentes conditions sur la base d'un ou de plusieurs des motifs énoncés à la section 9.3 (a) vous n'aurez pas droit à la restitution des montants que vous avez payés en vertu des présentes.

Si MediaMarkt met fin aux présentes conditions sur la base de la section 9.3 (b) vous aurez droit au remboursement des frais de service payés. Nous calculerons Votre remboursement au prorata de la période pendant laquelle vous avez bénéficié de la Garantie+ et nous vous rembourserons le solde, à condition que vous n'ayez pas fait de demande d'indemnisation au titre des présentes conditions avant ce moment-là.

Si vous résiliez les présentes conditions sur la base de l'article 9.2 (b), Vous aurez droit, comme seul recours, au remboursement des frais de service payés. Nous calculerons votre remboursement au prorata de la période pendant laquelle vous avez été couvert

9.4 Avis de résiliation

Toute notification de résiliation adressée à MediaMarkt, sera adressée par courrier à l'adresse suivante:

SquareTrade Europe B.V. (agissant au nom de MediaMarkt), Avenue du Port 86C (boîte 204), 1000 Bruxelles, Belgique

10. PLAINTES

MediaMarkt et le prestataire de service ont pour objectif de fournir à tout moment un service de la plus haute qualité aux clients. Malheureusement, les choses ne se passent pas toujours comme prévu et il peut arriver que vous ayez l'impression que nous vous avons abandonné.

Dans ce cas, nous ferons de notre mieux pour arranger les choses rapidement et équitablement.

10.1 Plaintes adressées au Prestataire de service

Pour toute plainte concernant le traitement des réclamations et la fourniture du service de Garantie+, veuillez contacter directement notre prestataire de service (SquareTrade) en utilisant les coordonnées suivantes:

i. **Par écrit** - Lettres adressées à: Director - Customer Experience & Service L'adresse est la suivante: SquareTrade Europe BV, Avenue du Port 86C Boîte 204, 1000 Bruxelles, Belgique.

ii. **Par téléphone**: +352 800 81 630

iii. **Par courrier électronique**: complaintseu@squaretrade.com

SquareTrade accusera réception de Votre plainte dans un (1) jour ouvrable suivant sa réception. SquareTrade vous tiendra informé de l'évolution de votre plainte et s'efforcera de vous fournir une réponse finale écrite dans un délai de quinze (15) jours ouvrables.

10.2 Plaintes adressées à MediaMarkt

Pour toute réclamation autre que celles relatives à la gestion des réclamations et à la fourniture des services de Garantie+, veuillez contacter le service clientèle de MediaMarkt par téléphone sur +352 266 566 599.

11. PROTECTION DES DONNÉES

11.1 Responsables du traitement des données

MediaMarkt et le prestataire de service agissent en tant que responsables du traitement des informations que nous détenons sur vous dans le cadre de la Garantie prolongée. Pour consulter les avis pertinents relatifs à la protection des données, veuillez vous consulter www.cloud.mediemarkt.be/en/mediamarkt/privacy.html ou www.squaretrade.eu/be/politique-de-confidentialite

11.2 Données personnelles que nous collectons

MediaMarkt recueille, stocke et utilise les informations personnelles suivantes fournies par vos soins au moment de la conclusion et de l'exécution des présentes conditions:

Votre nom et vos coordonnées;

- i. Les informations relatives à votre Garantie+;
- ii. Les informations relatives à toute réclamation que vous formulez en vertu des présentes;
- iii. Les informations concernant l'article couvert;
- iv. Les retours sur les services que nous vous fournissons; et
- v. Les enregistrements de toute correspondance ou les détails de toute conversation entre vous et nous.

11.3 Base juridique pour le traitement de vos données personnelles

Nous sommes tenus d'avoir une "base légale" pour utiliser vos informations personnelles, ce qui signifie que nous devons avoir une justification légale pour la collecte, l'utilisation et le stockage de vos informations personnelles. Nous devons traiter et utiliser vos données à caractère personnel afin de pouvoir vous fournir et gérer votre police; par conséquent, le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution des services prévus par votre police. Nous utiliserons également vos informations personnelles lorsque cela est nécessaire pour nos intérêts légitimes ou les intérêts légitimes d'autres personnes. Nos intérêts légitimes sont d'assurer l'administration de la police, le service clientèle, la gestion des réclamations et la prévention de la fraude. Nous pouvons également utiliser vos informations personnelles si cela s'avère nécessaire pour nous conformer à nos obligations légales.

11.4 Qui recevra vos données personnelles et les transferts de données

Dans le cadre des objectifs susmentionnés, nous partagerons vos informations personnelles avec SquareTrade et ses sous-traitants et d'autres tiers qui nous aident à gérer votre Garantie+. Vous pouvez choisir de fournir ou non les informations reprises ci-dessus, mais si vous décidez de ne pas le faire, nous pourrions être dans l'incapacité de fournir les services prévus par les présentes conditions. Nous conserverons les informations vous concernant que nous détenons pendant la période requise et autorisée par la loi et l'Assureur, dans la mesure où elles sont nécessaires à ces fins.

Nous pouvons transférer vos données à caractère personnel vers des pays situés en dehors de l'Espace économique européen. Dans ce cas, nous veillerons à ce que des normes de protection similaires soient appliquées. Cela peut se faire de différentes manières, par exemple:

- i. ne transférer vos données à caractère personnel que vers des pays dont la Commission européenne a estimé qu'ils offriraient un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel; ou
- ii. en utilisant des contrats spécifiques approuvés par la Commission européenne avec des destinataires offrant aux données personnelles la même protection qu'en Europe.

Vous pouvez demander des informations sur les transferts internationaux de données à caractère personnel que nous effectuons en dehors de l'Espace économique européen en nous contactant aux coordonnées ci-dessous.

11.5 Vos droits

Vous disposez d'un certain nombre de droits légaux en relation avec les informations que nous détenons à votre sujet, notamment un droit de notification, d'accès, de portabilité des données, de rectification, de limitation du traitement, d'effacement et un droit d'opposition. Vous pouvez exercer ces droits à tout moment en soumettant votre demande par écrit à:

Mediamarkt

- Par mail: privacy.lu@media-saturn.com
- Par post: Avenue du Rock'N Roll 7, 4361 Esch/Alzette, Luxembourg

Prestataire de service

- Par mail: privacy@squaretrade.com
- Par post: Département légal, SquareTrade Europe BV, Avenue du Port 86C (box 204), 1000 Bruxelles, Belgique

Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données, mais nous vous encourageons à nous contacter préalablement.

Veillez noter que ces droits ne sont pas absolus et qu'ils sont soumis aux limites de la législation locale applicable. Si nous ne sommes pas en mesure de répondre à votre demande, nous vous en communiquerons les raisons.

12. CESSION

Vous n'êtes pas autorisé à céder les présentes Conditions sans notre consentement écrit préalable.

13. DROIT APPLICABLE ET ÉLECTION DE FOR

La présente police est régie par le droit luxembourgeois. Tout litige relatif à l'information, à la formation, à l'exécution, à la performance, à la résiliation, à l'annulation ou à l'interprétation de ces conditions relèvera exclusivement de la compétence des tribunaux de la Ville de Luxembourg, dans la mesure où la loi le permet.

Annexe 1

Modèle de formulaire de retrait

- A MediaMarkt Luxembourg SA, Avenue du Rock'N Roll 7, 4361 Esch/Alzette, Luxembourg
- Je/Nous (*) notifie/notifions par la présente que je/nous (*) résilions mon/notre (*) contrat pour la fourniture du service suivant (*);
- Commandé le (*),
- Nom du/des consommateur(s),
- Adresse du/des consommateur(s),
- Signature du/des consommateur(s) (uniquement si le présent formulaire est notifié sur papier),
- Date

STARR
COMPANIES