

## 1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

### 1.1 Intermédiaire en assurance

**MediaMarkt Luxembourg** enregistrée au Luxembourg (RCS Number: B 129576) dont le siège social sis: Avenue du Rock'N Roll 7, 4361 Esch/Alzette, Grand-Duché de Luxembourg ("MediaMarkt"), en sa qualité d'intermédiaire d'assurance à titre accessoire ("IAA"), est désigné par SquareTrade Europe BV («SquareTrade») pour distribuer cette police.

### 1.2 Assureur

Starr Europe Insurance Limited est le souscripteur et le co-concepteur de cette police. Starr Europe Insurance Limited (numéro d'entreprise: C 85380) est agréée par l'Autorité des services financiers de Malte (MFSA). Son siège social est situé au Dragonara Business Centre 5th Floor, Dragonara Road St Julians, STJ 3141 Malta.

L'enregistrement de Starr Europe Insurance Limited auprès de la MFSA peut être vérifié sur le site suivant [www.mfsa.com.mt](http://www.mfsa.com.mt). L'Assureur a dûment notifié à la MFSA l'exercice de telles activités d'assurance au Luxembourg.

### 1.3 Souscripteur mandaté:

SquareTrade, qui est l'administrateur et le co-concepteur de cette police, agit en tant que souscripteur mandaté pour le compte de Starr Europe Insurance Limited. SquareTrade Europe BV (numéro d'entreprise: 0786.464.518) est agréée par l'Autorité belge des marchés financiers (FSMA). Son siège social est situé Avenue du Port 86C Boîte 204, 1000 Bruxelles, Belgique.

L'enregistrement de SquareTrade auprès de la FSMA peut être vérifié sur le site suivant: [www.fsma.be/](http://www.fsma.be/). SquareTrade a dûment notifié la FSMA pour exercer de telles activités d'assurance au Luxembourg.

## 2. POLITIQUES COUVERTES

Ce document d'information préalable à la vente concerne les polices d'assurance suivantes:

Omnium Basic	Omnium+
Produits bruns et blancs	Produits bruns et blancs
Dommages accidentels dus à la manipulation	Dommages accidentels dus à la manipulation et le vol

## 3. VALIDITÉ DES INFORMATIONS FOURNIES

Sauf disposition contraire, les informations sur les caractéristiques, la prime, les conditions et les autres modalités contractuelles sont valables pendant la durée de validité de l'offre ou, à défaut, 14 jours à compter de l'émission de l'offre.

## 4. DEMANDES ET BESOINS

MediaMarkt agit en votre nom lorsqu'il négocie les contrats d'assurance sur le marché.

Cette police est proposée conformément à vos besoins et exigences tels qu'ils ressortent de la sélection que vous avez effectuée. MediaMarkt ne prodigue pas de conseils ou de recommandations personnelles concernant l'assurance, mais vous fournira suffisamment d'informations en rapport avec vos attentes et vos besoins afin que vous puissiez prendre une décision éclairée quant à la police d'assurance. Il vous incombe donc de décider si cette police vous est appropriée.

La couverture correspond à vos exigences et à vos besoins conformément à la police d'assurance souscrite. Votre police d'assurance répondra à vos attentes et à vos besoins si vous avez opté pour l'une des polices suivantes:

- Produits bruns et blancs Omnium Basic:** Vous souhaitez que votre Produit brun et blanc soit réparé ou remplacé par une carte cadeau (à notre discrétion) s'il est accidentellement endommagé ou s'il subit une défaillance après la fin de la garantie du fabricant.
- Produits bruns et blancs Omnium+:** Vous souhaitez que votre Produit brun et blanc soit réparé ou remplacé par une carte cadeau (à notre discrétion) s'il est accidentellement endommagé ou volé ou s'il subit une défaillance après la fin de la garantie du fabricant.

## 5. PRIMES D'ASSURANCE

Votre prime majorée des taxes ou, le cas échéant, les modalités de calcul de votre prime, sont indiquées dans l'offre. Sauf disposition contraire expresse, les primes sont payables anticipativement à la date d'échéance, ce qui signifie que la prime est due sur une base mensuelle et sera facturée à l'avance.

## 6. COMMENT FAIRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION

Si vous souhaitez faire une demande d'indemnisation, veuillez contacter SquareTrade, l'administrateur, via l'un des moyens suivants:

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

• **Par courriel:** [Serviceclient@squaretrade.lu](mailto:Serviceclient@squaretrade.lu)

• **Par écrit à l'adresse suivante:**

Service des réclamations: SquareTrade Europe BV, Avenue du Port 86C Box 204, 1000 Bruxelles, Belgique.

## 7. DURÉE

La période de couverture commence à la date d'entrée en vigueur indiquée dans votre contrat d'assurance:

- **En ce qui concerne les polices Omnium Basic et Omnium+:** la période de couverture est d'un (1) mois et se reconduit tacitement pour des périodes successives d'un (1) mois. La durée totale maximale de la couverture est de 60 mois à compter de la date d'entrée en vigueur.

## 8. VOTRE DROIT D'ANNULATION ET DE RÉSILIATION

### 8.1 Annulation pendant la période de réflexion

Si vous nous informez de votre changement d'avis quant à votre police dans les trente (30) premiers jours suivants la date d'entrée en vigueur de votre police ou la date à laquelle vous avez reçu les documents relatifs à votre police (si vous recevez ces documents à une date ultérieure), nous annulerons immédiatement votre police et vous rembourserons intégralement la prime que vous avez payée, à condition de n'avoir présenté aucune demande d'indemnisation au titre de votre police. Si vous avez présenté une demande d'indemnisation au titre de votre police au cours des trente (30) premiers jours, vous ne serez pas en droit d'obtenir le remboursement de la prime payée.

### 8.2 Annulation après la période de réflexion

**Pour les polices Omnium Basic et Omnium+:** Si vous souhaitez résilier votre contrat après les trente (30) premiers jours, nous mettrons, immédiatement, fin à votre police d'assurance et cette dernière sera valable jusqu'à la fin du mois pour lequel vous avez payé.

## 9. VOTRE DROIT DE PORTER PLAINTE

Si vous avez une plainte à formuler concernant votre police, veuillez soit

- appeler le: +352 800 81 630;
- envoyer un courriel à: [complaintseu@squaretrade.com](mailto:complaintseu@squaretrade.com); ou
- écrire à: Directeur – Service clientèle à l'adresse suivante: SquareTrade Europe BV, Avenue du Port 86C Boîte 204, 1000 Bruxelles, Belgique.

Vous pouvez également déposer une plainte en magasin ou en ligne, là où vous avez souscrit votre police d'assurance.

Pour plus de détails sur notre procédure de traitement des plaintes, veuillez consulter la section intitulée «Plaintes» dans les conditions générales de votre police d'assurance.

Si, malgré nos efforts pour résoudre votre plainte, vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée, vous êtes en droit de soumettre votre plainte à soit

- L'Ombudsman des Assurances, ACA, rue Erasme, 12, L – 1468 Luxembourg. Téléphone: +352 44 21 44 1, e-mail: [mediateur@aca.lu](mailto:mediateur@aca.lu), Site web: [www.ulc.lu](http://www.ulc.lu)
- L'Office de l'Arbitre pour les Services Financiers (OASF) à Malte: Premier étage, St Calcedonius Square, Floriana, FRN1530, Malte, Téléphone: (+356) 21 249 245, Courriel: [complaint.info@asf.mt](mailto:complaint.info@asf.mt), Site web: [www.financialarbitrator.org.mt](http://www.financialarbitrator.org.mt).
- Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (uniquement si vous êtes un consommateur), 271, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg Téléphone: +352 26 84 64 e-mail: [info@cecluxembourg.lu](mailto:info@cecluxembourg.lu) Site web: [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu)

## 10. LOI APPLICABLE AU CONTRAT ET AUX RELATIONS PRÉCONTRACTUELLES

La police et la relation précontractuelle sont régies par les lois luxembourgeoises.

Le contrat d'assurance et l'intermédiation en assurance sont régis par la loi et la réglementation luxembourgeoise. Tout litige y afférent relève de la compétence exclusive des Tribunaux de la Ville de Luxembourg.

## 11. LIEU DU CONTRAT

Le Grand-Duché de Luxembourg.

## 12. LANGUE DU CONTRAT

La police et toute la documentation pertinente sont fournies en français. En ce qui concerne votre police, nous communiquerons avec vous en français.

## Document de la police d'assurance

### 1. GÉNÉRAL

Nous vous remercions d'avoir souscrit la présente police d'assurance. Le présent document de police explique notamment ce qui suit:

- qui nous sommes (voir articles 1.2 et 1.3);
- comment nous contacter (voir article 3.1);
- comment déposer une plainte (voir articles 3.2 et 14);
- votre couverture d'assurance (voir les articles 6.1, 6.3 et 6.4);
- les exclusions de votre couverture d'assurance (voir les articles 6.2 et 6.5);
- la durée de la présente police (voir article 6.3);
- comment faire une réclamation (voir article 7);
- les options de service que nous offrons en ce qui concerne l'objet assuré (voir article 8);
- vos droits d'annulation et de résiliation de la présente Police (voir article 10.2); et
- la manière dont nous utilisons vos données à caractère personnel et vos droits en la matière (voir article 15).

Nous vous invitons à prendre le temps de lire ce document de police afin d'en comprendre les termes et à le conserver dans un endroit sûr.

Le présent document d couvre les "Produits bruns et blancs":

Catégorie d'assurance	Produit d'assurance	Type
Produits bruns et blancs	Omnium Basic	Domages accidentels dus à la manipulation et panne électrique et mécanique après l'expiration de la garantie du fabricant, prime mensuelle
Produits bruns et blancs	Omnium +	Domages accidentels dus à la manipulation et panne électrique et mécanique après l'expiration de la garantie du fabricant, prime mensuelle

#### 1.2 Qui sommes-nous?

La présente Police est fournie par l'intermédiaire d'assurance SquareTrade Europe BV, société anonyme de droit belge, dont le siège social est situé Avenue du Port 86C Boîte 204, 1000 Bruxelles, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0786.464.518 et agréée par la FSMA. SquareTrade Europe BV agit en tant que souscripteur mandaté par l'Assureur. SquareTrade Europe BV a dûment notifié la FSMA pour exercer de telles activités au Luxembourg.

#### 1.3 Assureur

L'assureur est la société Starr Europe Insurance Limited, dont l'adresse est Dragonara Business Center, 5th Floor, Dragonara Road, St Julians, Malte, agréée en vertu de la loi maltaise sur les activités d'assurance (Malta Insurance Business Act), sous le numéro d'enregistrement C85380 et sous la supervision de la "MFSA" (Malta Financial Services Authority) située à Triq l-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte. L'Assureur a dûment notifié à l'MFSA d'exercer de telles activités au Luxembourg.

### 2. DÉFINITIONS

Le présent document utilise des mots et des phrases ayant une signification spécifique. Les mots suivants repris dans le présent document de police sont définis comme suit:

- "**Assureur**" Starr Europe Insurance Limited, dont l'adresse est Dragonara Business Center, 5th Floor, Dragonara Road, St Julians, Malte, agréée en vertu de la loi maltaise sur les activités d'assurance (Malta Insurance Business Act) sous le numéro d'enregistrement C85380 et sous la supervision de la "MFSA" (Malta Financial Services Authority) située à Triq l-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte;
- "**Contrat d'Assurance**" signifie le document qui vous est envoyé au moment de la souscription de votre police et qui définit le produit d'assurance choisi, la période de couverture, l'objet assuré et la prime;
- "**Date d'entrée en vigueur**" signifie la date à laquelle vous souscrivez votre police et payez votre prime ou, le cas échéant, votre première prime mensuelle;
- "**Date de fin**" signifie la date à laquelle la couverture de la présente police prend fin, conformément au présent document de police;
- "**Détaillant**" signifie MediaMarkt Luxembourg enregistrée au Luxembourg (RCS Number: B 129576) Siège social : Avenue du Rock'N Roll 7, 4361 Esch/Alzette, Grand-Duché de Luxembourg;
- "**Document de Police**" signifie les présentes conditions générales d'assurance;
- "**Domage Accidentel dû à la Manipulation**" signifie tout dommage soudain et imprévu causé à l'objet assuré et l'empêche de remplir la fonction pour laquelle il a été conçu, pour des raisons qui ne sont pas exclues par ailleurs en vertu des dispositions de la présente police;

Les exemples de dommages accidentels dus à la manipulation couverts par la présente police comprennent les écrans fissurés ou endommagés, les dommages causés aux ports ou aux haut-parleurs, les dommages dus au feu, à l'explosion, à l'implosion ou à la surtension, les chutes, les déversements, les dommages causés par des liquides ou par le sable associés à la manipulation et à l'utilisation de l'objet assuré. Votre police n'offre pas de protection contre l'utilisation abusive de l'objet assuré;

- "**Domage Esthétique**" signifie tout dommage n'affectant pas l'utilisation de l'objet assuré, tel que bosses, rayures, fissures de l'écran n'obscurcissant pas le panneau de visualisation, ou dommages au panneau arrière n'affectant pas la fonctionnalité de l'objet assuré;
- "**Événement Couvert**" signifie les circonstances énumérées à l'article 6.1 ci-dessous;
- "**FSMA**" signifie l'Autorité belge des Services et Marchés Financiers. Le site web de la FSMA peut être consulté à l'adresse suivante: [www.fsma.be](http://www.fsma.be);
- "**Objet Assuré**" signifie l'article ou les articles énumérés dans votre contrat d'assurance qui sont couverts conformément à la présente police et achetés auprès du détaillant. Dans le cadre de la présente police, l'objet assuré est soit un appareil audio statique, un gros appareil ménager, un petit appareil ménager ou un téléviseur. Cela inclut les accessoires d'origine fournis avec l'article ou les articles énumérés dans votre contrat d'assurance;
- "**Panne mécanique ou électrique**" signifie la panne 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 et signifie que l'objet assuré doit être réparé;
- "**Période de Couverture**" a la signification qui lui est attribuée à l'article 6.3 ci-dessous;
- "**Police mensuelle**" signifie une police pour laquelle les primes doivent être payées par Vous mensuellement, conformément à l'article 5.3 ci-dessous;
- "**Police**" signifie la police d'assurance régie par le présent document de police;
- "**Prime**" signifie la somme que vous devez payer chaque mois, comme indiqué dans le contrat d'assurance, pour la couverture d'assurance au titre de la présente police et qui représente les seuls montants que vous devez payer pour la couverture au titre de la présente police, y compris toutes les taxes applicables;
- "**Produit bruns et blancs**" signifie des appareils audio statiques, des gros appareils ménagers (comme un lave-vaisselle, un four et un réfrigérateur) et des téléviseurs couverts par la présente police;
- "**Site web du Détaillant**" signifie [www.mediamarkt.lu](http://www.mediamarkt.lu);
- "**SquareTrade, nous, notre, administrateur**" signifie SquareTrade Europe BV, un intermédiaire d'assurance, qui est le souscripteur mandaté de cette police. SquareTrade Europe BV est autorisée et réglementée par la FSMA. SquareTrade Europe BV fait partie du groupe d'assurance américain Allstate Corporation;
- "**Titulaire de la Police**" signifie la personne désignée dans le contrat d'assurance qui bénéficie de la police d'assurance choisie;
- "**Vol**" signifie la situation dans laquelle Vous perdez la possession de l'objet assuré à la suite d'un vol, d'un acte de pickpocket ou de toute autre acte de violence ou d'intimidation par lequel vous êtes dépossédé involontairement de l'objet assuré ou pour toute autre raison non exclue en vertu des conditions générales de la présente police et qui est signalé sans délai à la police et à SquareTrade, conformément aux procédures énoncées à l'article 7.1 de la présente Police; et
- "**Vous, Votre**" signifie le Titulaire de la police d'assurance désigné sur le contrat d'assurance;

### 3. CONTACTEZ-NOUS

#### 3.1 Contact

Si vous souhaitez nous contacter, veuillez le faire à l'adresse suivante: [www.squaretrade.lu](http://www.squaretrade.lu). Vous pouvez également nous contacter pour des questions d'ordre général ou des réclamations par les moyens suivant:

- Par écrit** (lettres adressées au service concerné, comme indiqué ci-dessous):
  - Pour les questions d'ordre général : Service clientèle
  - Pour les demandes d'indemnisation : Service des réclamations  
Adresse: SquareTrade Europe BV, Avenue du Port 86C Box 204, 1000 Bruxelles, Belgique.
  - En ligne (pour déposer une demande 24 heures sur 24, 7 jours sur 7) : [www.squaretrade.lu](http://www.squaretrade.lu)
- Par téléphone**: +352 800 81 630 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.
- Par email**: [Serviceclient@squaretrade.lu](mailto:Serviceclient@squaretrade.lu)

#### 3.2 Plaintes

Pour toute réclamation, nous vous suggérons d'utiliser les modalités de réclamation prévues à l'article 14 ci-dessous.

#### 3.3 Langues

La communication avec nos clients se fait en néerlandais ou français, à votre discrétion. Tous nos documents sont disponibles en français et en néerlandais.

### 4. ÉLIGIBILITÉ À CETTE POLICE

La présente police doit être souscrite en même temps que l'achat de l'objet assuré, ou au plus tard trente (30) jours après l'achat de celui-ci, dans un magasin du détaillant au Luxembourg ou sur le site web du détaillant;

- i. la présente police ne s'applique qu'aux articles achetés auprès du détaillant qui répondent aux critères d'un objet assuré;
- ii. si vous êtes une personne physique, vous devez être âgé de 18 ans ou plus pour souscrire la présente police;
- iii. la présente police n'est accessible qu'aux résidents luxembourgeois et aux sociétés constituées au Luxembourg; et
- iv. tous nos clients sont traités comme des clients de détail.

## 5. PRIME

### 5.1 Général

La prime pour l'objet assuré est indiquée au moment de la vente. Nous confirmerons le montant de votre prime dans votre contrat d'assurance. La prime que vous payez inclut la taxe sur les primes d'assurance ("TPA"). Les primes sont payables mensuellement.

### 5.2 Primes mensuelles

Votre prime mensuelle est facturée à l'avance par le détaillant pour le premier mois et par la suite à la même date chaque mois. Chaque prime payée ultérieurement vous permet de bénéficier d'une couverture pour un (1) mois civil et votre couverture est automatiquement maintenue pour les mois suivants, à moins que vous n'ayez annulé ou résilié la police avant le début du mois suivant, conformément à l'article 10 du présent Document de Police.

### 5.3 Retards de paiement

Si vous ne payez pas votre prime à l'échéance, le détaillant vous contactera, conformément aux modalités prévues par la loi applicable, afin de recouvrer le montant dû. Si vous n'avez pas payé votre prime due dans les trente (30) jours ou dans tout autre délai prolongé convenu avec vous, votre police peut être suspendue et/ou résiliée ultérieurement conformément aux modalités prévues par la loi applicable, auquel cas vous ne pourrez plus être couvert pour l'autre objet assuré. Pour les polices de droit belge, la procédure prévue aux articles 69 à 71 de la Loi belge sur les Assurances du 4 avril 2014 s'applique.

### 5.4 Collecte de Primes

La prime est perçue par le détaillant au nom de l'assureur. Les remboursements sont effectués par le détaillant au nom de l'assureur. Lorsque le détaillant nous transmet la prime, nous la conservons au nom de l'assureur et tous les paiements perçus et les remboursements effectués par nos soins en vertu de la police sont perçus ou remboursés au nom de l'assureur.

## 6. COUVERTURE ET EXCLUSIONS

### 6.1 Événements couverts

La présente police couvre les dommages et circonstances suivants, liés à sa manipulation et à son utilisation:

Omnium Basic	Omnium+
Perte de l'objet assuré	Vol ou perte de l'objet assuré
Écrans fissurés ou endommagés (autres que dommages esthétiques)	Écrans fissurés ou endommagés (autres que dommages esthétiques)
Extension de garantie après la fin de la garantie du fabricant et de la garantie du vendeur	Extension de garantie après la fin de la garantie du fabricant et de la garantie du vendeur
Endommagement des ports ou des haut-parleurs	Endommagement des ports ou des haut-parleurs
Dommages dus à une catastrophe naturelle	Dommages dus à une catastrophe naturelle
Dommages dus à un incendie, une explosion, une implosion ou une surtension	Dommages dus à un incendie, une explosion, une implosion ou une surtension
Dommages causés par un tiers à l'objet assuré (enfants, animaux, autres personnes)	Dommages causés par un tiers à l'objet assuré (enfants, animaux, autres personnes)
Dommages causés par l'eau, l'humidité ou le sable, en ce compris l'oxydation lorsqu'elle résulte d'un dommage causé par l'eau	Dommages causés par l'eau, l'humidité ou le sable, en ce compris l'oxydation lorsqu'elle résulte d'un dommage causé par l'eau
Perte de nourriture réfrigérées/surgelées jusqu'à 150 € en cas de panne;	Perte de nourriture réfrigérées/surgelées jusqu'à 150 € en cas de panne;
Indemnisation pour l'utilisation des services de blanchisserie en cas de panne des machines à laver et à sécher, jusqu'à un maximum de 150 € par panne.	Indemnisation pour l'utilisation des services de blanchisserie en cas de panne des machines à laver et à sécher, jusqu'à un maximum de 150 € par panne.
Dommages liés au transport et installation, à l'exception de tout dommage accidentel causé par le détaillant ou un tiers.	Dommages liés au transport et installation, à l'exception de tout dommage accidentel causé par le détaillant ou un tiers.
Défaillance mécanique ou électrique (après expiration de la garantie légale et/ou commerciale du fabricant ou du détaillant).	Défaillance mécanique ou électrique (après expiration de la garantie légale et/ou commerciale du fabricant ou du détaillant).
Performances de la batterie inférieures à 50 % des performances initiales	Performances de la batterie inférieures à 50 % des performances initiales
Dommages aux accessoires qui se trouvent dans l'emballage d'origine de l'objet.	Dommages aux accessoires qui se trouvent dans l'emballage d'origine de l'objet assuré.

Pour les réclamations approuvées concernant l'un des événements couverts énumérés ci-dessus, SquareTrade couvrira l'intégralité des coûts de réparation et des coûts d'expédition/logistique, jusqu'à un maximum de la somme assurée telle que définie à l'article 6.5 ci-dessus. Les frais de réparation comprennent le coût des pièces de rechange, les frais de main-d'œuvre du réparateur, si nécessaire, et/ou les frais réels encourus.

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 couverture d'assurance, 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'assurance, 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 nous en informer afin d'annuler votre assurance.

### 6.2 Exclusions générales

l'objet assuré n'est pas couvert contre:

Omnium Basic	Omnium+
Le vol ou la perte de l'objet assuré ou de ses accessoires (inclus dans la boîte)	La perte de l'objet assuré ou de ses accessoires (inclus dans la boîte)
Les dommages déjà couverts par la garantie du fabricant ou du vendeur ou les coûts couverts par toute autre assurance dont vous bénéficiez	Les dommages déjà couverts par la garantie du fabricant ou du vendeur ou les coûts couverts par toute autre assurance dont vous bénéficiez
Extension de garantie avant la fin de la garantie du fabricant et du vendeur et des frais couverts par celles-ci ou par toute autre assurance dont Vous bénéficiez	Extension de garantie avant la fin de la garantie du fabricant et du vendeur et des frais couverts par celles-ci ou par toute autre assurance dont Vous bénéficiez
La perte accidentelle ou délibérée de la possession de l'objet assuré dans des circonstances qui ne constituent pas un Vol.	La perte accidentelle ou délibérée de la possession de l'objet assuré dans des circonstances qui ne constituent pas un vol.
Dommages esthétiques ou tout autre type de dommage à l'objet assuré, qui n'affecte pas la capacité d'utiliser l'objet assuré comme prévu, par exemple l'usure.	Dommages esthétiques ou tout autre type de dommage à l'objet assuré, qui n'affecte pas la capacité d'utiliser l'objet assuré comme prévu, par exemple l'usure.
Dommages intentionnels causés par le titulaire de la police d'assurance	Dommages intentionnels causés par le titulaire de la police d'assurance
Les données personnelles contenues dans l'objet assuré (photos, courriels, contacts, fils de discussion, vidéos, musique, etc.) ou les frais de remise en état de ces données	Les données personnelles contenues dans l'objet assuré (photos, e-mails, contacts, fils de discussion, etc.) ou les frais de remise en état de ces données
Logiciels installés sur l'appareil (apps) qui ne sont pas nécessaires au fonctionnement de l'appareil	Logiciels installés sur l'appareil (apps) qui ne sont pas nécessaires au fonctionnement de l'appareil
L'utilisation abusive, mauvaise utilisation, négligence, dommages malveillants causés par le titulaire de la police, intentionnellement ou non, logiciel ou programmation non nécessaire au fonctionnement de l'appareil.	L'utilisation abusive, mauvaise utilisation, négligence, dommages malveillants causés par le Titulaire de la Police, intentionnellement ou non, logiciel ou programmation non nécessaire au fonctionnement de l'appareil.
Les frais subis du fait de l'impossibilité d'utiliser l'objet assuré ou tout coût autre que le coût de remplacement de l'objet assuré;	Les frais subis du fait de l'impossibilité d'utiliser l'objet assuré ou tout coût autre que le coût de remplacement de l'objet assuré;
Maintenance de routine, modification, entretien, inspection ou nettoyage	Maintenance de routine, modification, entretien, inspection ou nettoyage
Le non-respect des instructions du fabricant, des directives d'installation et de déballage ou de toute autre instruction incluse sur l'emballage en ce qui concerne le déballage de l'objet assuré;	Le non-respect des instructions du fabricant, des directives d'installation et de déballage ou de toute autre instruction incluse sur l'emballage en ce qui concerne le déballage de l'objet assuré.
Guerre, terrorisme, acte d'hostilité étrangère (que la guerre soit déclarée ou non), troubles sociaux ou contamination par des radiations nucléaires	Guerre, terrorisme, acte d'hostilité étrangère (que la guerre soit déclarée ou non), troubles sociaux ou contamination par des radiations nucléaires
Dommages ou pannes pour lesquels les numéros de série ont été enlevés ou modifiés	Dommages ou pannes pour lesquels les numéros de série ont été enlevés ou modifiés
Les sinistres survenant en dehors de la période de couverture ou en cas de retard dans le paiement de la prime	Les sinistres survenant en dehors de la période de couverture ou en cas de retard dans le paiement de la prime
Toute forme de virus électronique	Toute forme de virus électronique
Dommages de transport où l'objet assuré est transporté par le Détaillant ou un tiers.	Dommages de transport où l'objet assuré est transporté par le détaillant ou un tiers.
	Le vol ou la perte résultant du fait que l'objet assuré a été intentionnellement laissé sans surveillance à la vue de tous ou laissé non verrouillé dans des véhicules, des locaux publics ou des lieux publics;
	Le vol si une plainte n'a pas été déposée auprès de la police

### 6.3 Période de Couverture

En fonction du produit d'assurance concerné et, comme indiqué dans votre contrat d'assurance, la période de couverture suivante s'appliquera:

Produit d'assurance	Période de Couverture
Omnium Basic	Sauf résiliation anticipée conformément à l'article 10 ci-dessus, la période de couverture est d'un (1) mois et sera renouvelée tacitement pour des périodes consécutives d'un (1) mois.  La durée totale maximale de la Police est de 60 mois à compter de ladate d'entrée en vigueur ("Période de Couverture maximale")



Omnium+	Sauf résiliation anticipée conformément à l'article 10 ci-dessous, la période de couverture est d'un (1) mois qui sera renouvelé tacitement pour des périodes consécutives d'un (1) mois.
	La durée totale maximale de la police est de 60 mois à compter de la date d'entrée en vigueur (" <b>Période de Couverture maximale</b> ").

#### 6.4 Couverture géographique

Vous êtes couvert lorsque vous voyagez en dehors du Luxembourg. Dans la mesure où l'événement couvert se produirait en dehors du Luxembourg, vous devez nous informer de votre demande d'indemnisation dès que possible. Si votre demande est acceptée, nous vous soutiendrons dès votre retour au Luxembourg, comme précisé dans la présente police et plus particulièrement dans les sections 7 et 8 ci-dessous.

#### 6.5 Couverture maximale

La couverture au titre de la présente police est plafonnée à (a) la valeur de l'objet assuré au moment de votre achat initial de l'objet assuré ou (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 porte la valeur totale de toutes les demandes d'indemnisation au titre de la présente police au-delà de ce montant, nous honorons cette demande d'indemnisation, après quoi votre police sera résiliée conformément à la procédure prévue par la loi applicable. Pour les polices de droit belge, la procédure prévue à l'article 86 de la Loi belge sur les Assurances du 4 avril 2014 s'applique.

Si le vol est un événement couvert par votre police (comme indiqué à l'article 6.1 ci-dessus) et à condition que la demande d'indemnisation pour le vol de l'objet assuré ait été approuvée, une carte-cadeau (telle que définie à l'article 8 ci-dessous) sera émise, après quoi la police sera résiliée conformément à la procédure prévue par le droit applicable. Pour les polices de droit belge, la procédure prévue à l'article 86 de la Loi belge sur les Assurances du 4 avril 2014 s'applique.

### 7. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

#### 7.1 Introduire une demande d'indemnisation

Pendant la période de couverture, vous pouvez présenter une demande d'indemnisation pour un événement couvert en nous contactant dès que cela est raisonnablement possible et sans retard injustifié, en utilisant nos coordonnées indiquées dans l'article 1 du présent document de police. [Si le titulaire de la police est une entreprise (et non une personne physique), les demandes d'indemnisation doivent être faites en appelant le numéro de téléphone indiqué à l'article 1].

Pour que nous puissions examiner votre demande, il se pourrait que nous vous demandions de fournir l'original de la facture d'achat de l'article couvert ainsi que tout document généralement nécessaire afin d'évaluer le bien-fondé de la demande et de nous aider à trouver la meilleure solution pour vous ainsi qu'à pour 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'objet assuré et, une fois que nous aurons confirmé que vous êtes en possession d'une police active, nous essaierons dans un premier temps de résoudre l'événement couvert que vous rencontrez. Si nous ne parvenons pas à résoudre votre problème, nous vous confirmerons les détails de votre police ainsi que les circonstances de l'incident. Nous nous efforcerons alors de prendre une décision relative à votre demande d'indemnisation. Si nous avons besoin d'informations supplémentaires, nous vous en informerons.

En cas de vol de l'objet assuré, et lorsque le vol est couvert comme indiqué dans votre contrat d'assurance, nous vous demanderons, dès que possible, une copie du rapport de police et, si l'objet assuré est un appareil connecté, une preuve de votre opérateur de téléphonie attestant que la carte SIM a été bloquée. Le rapport de police doit contenir, au minimum, une description de l'objet assuré avec, le cas échéant, son numéro IMEI (International Mobile Equipment Identity number), une description de l'événement ainsi que l'indication de la date, de l'heure et du lieu de l'événement.

### 8. OPTIONS DE SERVICE - COMMENT NOUS TRAITONS VOTRE DEMANDE

#### 8.1 Général

En fonction du type de votre demande, nous proposons les options de service suivantes (à la discrétion de SquareTrade) (les "**options de service**"):

- Réparation avec service de livraison
- A domicile
- Carte cadeau

En fonction des Événements Couverts par Votre Police (voir article 6.1 ci-dessus), les options de service suivantes (à la discrétion de SquareTrade):

	Réparation avec service de livraison	A domicile	Carte cadeau
Panne mécanique ou électrique, par exemple un logiciel cesse de fonctionner	?	?	?

Dommages accidentels à un objet assuré qui est réparable sur le site	?	?	?
Dommages accidentels à un appareil qui n'est pas réparable (par exemple, l'appareil est complètement cassé).	X	X	?
Les demandes liées au Vol (s'ils sont couverts par l'article 6.1 ci-dessus)	X	X	?

#### 8.2 Réparation avec service de livraison et réparation à domicile

Si la réparation est approuvée par notre service des réclamations, nous prendrons les dispositions nécessaires pour que l'objet assuré soit réparé sans frais supplémentaires à votre charge.

Pour les réparations avec service de livraison, vous pouvez nous envoyer l'objet assuré via un service de livraison de colis lorsque l'objet assuré en panne est un téléviseur jusqu'à 50 pouces. Si l'objet assuré peut être réparé, nous organiserons le transport depuis votre adresse vers le centre de réparation, sans frais supplémentaires à votre charge, et nous vous informerons de la procédure au moment de la demande d'indemnisation.

Si l'objet assuré est un gros appareil ménager (par exemple: réfrigérateur, lave-vaisselle, machine à laver/sécher) ou une télévision supérieure à 50 pouces, nous ferons en sorte qu'un technicien se rende à votre domicile ou à un autre endroit pour réparer l'objet assuré, sans frais supplémentaires à votre charge. Les réparations à domicile ne sont possibles qu'en Belgique.

Dans le cas d'objets assurés qui sont des appareils connectés, vous devez vous assurer que toutes les restrictions d'accès à l'objet ont été supprimées (par exemple, les mots de passe) avant de nous remettre l'appareil. Si la panne est couverte par cette assurance, nous réparons l'objet assuré.

Si nous ne sommes pas en mesure de réparer l'objet assuré et que votre demande d'indemnisation est couverte par la présente police, nous vous remettrons une carte-cadeau du détaillant et l'objet assuré ne vous sera peut-être pas retourné (choix laissé à notre seule discrétion). Vous consentez à ce que la propriété de l'objet nous soit transférée dans l'éventualité où celui-ci serait considéré comme non réparable. Lorsque nous ne sommes pas en mesure de réparer l'objet assuré, nous pouvons (à notre seule discrétion) récupérer celui-ci avant d'émettre la carte-cadeau MediaMarkt dans le but de valider votre réclamation.

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

Pour toutes les réparations, nous offrons une garantie standard de nonante (90) jours, à moins que nous n'invalidions la garantie légale de l'objet assuré afin de réparer le dommage accidentel couvert par la présente police. Dans ce cas, nous vous offrons une garantie équivalente pour la durée restante de la garantie légale initiale. Cette garantie de nonante (90) jours ou cette garantie équivalente à celle du fabricant, si elle est offerte, n'est pas affectée par la résiliation ou la fin de votre police. Cette garantie équivalente à celle du fabricant n'affecte pas la couverture déjà offerte par nos soins pour les pannes mécaniques ou électriques.

Nous ne pouvons être tenus responsables de la conservation ou de la suppression de toute donnée, y compris Vos données à caractère personnel, stockées dans l'objet assuré pendant la réparation. Vous devrez effacer et créer votre propre sauvegarde de toutes les données personnelles avant de nous transmettre l'objet assuré.

#### 8.3 Règlement des cartes cadeaux

Si une demande d'indemnisation est approuvée par notre service des réclamations mais qu'il n'est pas possible de réparer l'objet assuré (à notre entière discrétion) ou dans le cas d'une demande d'indemnisation approuvée pour le vol d'un objet assuré, nous réglerons votre demande d'indemnisation en vous remettant une carte cadeau du détaillant.

Le montant du règlement sera déterminé par nos soins en fonction du prix d'achat initial de l'objet assuré et du type de police auquel vous avez souscrit, t:

Omnium Basic et Omnium+
La réparation en tant qu'option de service primaire Carte cadeau (100 %) *

\* Le % correspond à la valeur de la carte cadeau en pourcentage du prix d'achat de l'objet assuré au moment de l'achat de celui-ci, plafonné jusqu'à un maximum de 5.000 euros pour les appareils électroniques grand public et les produits blancs (gros appareils électroménagers) et jusqu'à un maximum de 10.000 euros pour des produits bruns (les appareils audio statique et téléviseurs)

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 Biens non réparables

Pour tous les objets assurés qui ne sont pas réparables et pour lesquels une carte cadeau a été fournie afin d'acheter un objet de remplacement, SquareTrade ne renverra pas ces objets s'ils se trouvent déjà dans un centre de réparation.

### 9. MODIFICATION DE LA PRÉSENTE POLICE

#### 9.1 Quand

L'Assureur peut modifier cette Police pour:

- améliorer votre couverture;
- se conformer à toute loi ou réglementation applicable;
- corriger les éventuelles erreurs typographiques ou de mise en forme,

#### 9.2 Notification

Vous recevrez un préavis écrit d'au moins trente (30) jours à la dernière adresse connue reprise dans nos dossiers ou à la dernière adresse électronique connue communiquée par vos soins choix laissé (à notre seule discrétion) de toute modification des termes et

conditions de la couverture au titre de la présente police, sauf si la modification est due à des exigences législatives ou réglementaires. Si votre couverture est modifiée en raison de changements législatifs ou réglementaires indépendants de la volonté de l'assureur, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous donner un préavis de trente (30) jours. Dans ce cas, nous vous informerons dès que possible.

### 9.3 Annulation

En dépit de toute autre disposition de la présente police, si l'assureur modifie votre police ou y renonce et que vous ne souhaitez pas poursuivre votre couverture, vous pouvez résilier la présente police.

Il est de votre seule responsabilité de nous informer en temps utile de toute modification des informations que vous nous avez fournies dans le cadre de la présente police.

## 10. RÉSILIATION

### 10.1 Motifs généraux de résiliation

La période de couverture commence à la date d'entrée en vigueur indiquée dans votre contrat d'assurance. Votre police prendra fin à la première des dates suivantes:

- i. la date à laquelle vous nous informez que vous n'êtes plus résident luxembourgeois;
- ii. la date à laquelle vous résiliez votre assurance conformément à l'article 10.2 du présent document de police;
- iii. la date à laquelle l'assureur annule votre assurance conformément à l'article 10.3 du présent document de police;
- iv. la date à laquelle vous retournez l'objet assuré au détaillant sans l'avoir utilisé et que le détaillant l'approuve en vue d'un remboursement complet;
- v. la date à laquelle l'objet assuré n'est plus en votre possession en raison d'un transfert à une autre personne, sauf dans le cas de l'article 8.2;
- vi. sous réserve de la procédure prévue à l'article 6.5, la valeur totale de toutes les demandes d'indemnisation approuvées au titre de la présente police atteint la couverture maximale telle qu'elle est définie à l'article 6.5 du présent document de police; ou
- vii. dans le cas contraire et s'il y a lieu, à la fin de la période de couverture maximale.

Vous ne serez pas couvert pour toute nouvelle demande d'indemnisation survenant à partir de la date de fin.

### 10.2 Votre droit d'annulation et de résiliation

#### i. Annulation

Vous avez le droit d'annuler cette police avec effet immédiat dans les trente (30) jours suivant l'achat de votre police ou la date à laquelle vous avez reçu votre document de police (si vous recevez ce document de police à une date ultérieure). Si vous regrettez d'avoir souscrit votre police, vous pouvez soit (i) envoyer une lettre recommandée à SquareTrade Europe B.V., Avenue du Port 86C (boîte 204), 1000 Bruxelles, Belgique, soit (ii) contacter le magasin du détaillant où vous avez souscrit votre police dans les trente (30) jours qui suivent la souscription de votre police. Le détaillant vous remboursera intégralement toute prime que vous avez payée pendant la période de couverture concernée, à condition que vous n'avez pas fait de demande d'indemnisation qui ait été acceptée au titre de la présente police avant cette date.

#### ii. Résiliation

Après les trente (30) premiers jours suivant la souscription de votre police, vous avez le droit de résilier cette police à tout moment pendant la période de couverture. Pour résilier votre police avant le début du mois suivant, vous devez soit (i) contacter SquareTrade en envoyant une lettre recommandée à SquareTrade Europe B.V., Avenue du Port 86C (boîte 204), 1000 Bruxelles, Belgique, soit (ii) informer SquareTrade de votre résiliation par un exploit d'huissier, soit (iii) notifier à SquareTrade un avis de résiliation accompagné d'un reçu de confirmation, soit (iv) en appelant le détaillant au numéro de téléphone suivant: +352 266 566 599.

Si vous résiliez votre police conformément aux présentes, vous n'obtiendrez pas de remboursement et votre période de couverture se terminera à la fin du mois suivant le mois au cours duquel vous avez donné votre avis de résiliation et, pour éviter toute ambiguïté, les primes pour ce mois restent dues.

### 10.3 Le droit de SquareTrade et de l'Assureur de résilier

#### i. Motifs de résiliation

Sous réserve de la législation applicable, nous pouvons suspendre et/ou résilier votre police:

- a. lorsque vous fournissez intentionnellement des informations fausses ou trompeuses lors de la souscription de la présente police ou qu'il peut être démontré, sur la base des circonstances pertinentes, que vous n'avez pas pris les précautions raisonnables pour garantir la véracité de vos déclarations;
- b. lorsque nous démontrons que vous (ou quelqu'un agissant en votre nom) avez intentionnellement fourni des informations fausses ou trompeuses en ce qui concerne la couverture fournie au titre de la présente police;
- c. lorsque cela est nécessaire pour se conformer à toute loi ou réglementation applicable; ou
- d. dans le cas des polices mensuelles, si vous n'avez pas payé votre prime à l'échéance et que vous n'avez pas remédié à ce manquement conformément à l'article 5 du présent document de police.

#### ii. Conséquences de la résiliation

Si l'assureur met fin à votre police en vertu de l'article 10.3(a)(i), (a)(ii) ou (a)(iv), le détaillant ne vous remboursera pas la Prime que Vous avez payée. Si l'assureur met fin à votre police par application du présent article 10.3 (a)(iii), nous calculerons votre remboursement de prime au prorata de la période pendant laquelle vous avez été assuré et nous vous rembourserons le solde, à condition que vous n'avez pas fait de demande d'indemnisation qui ait été acceptée au titre de la présente police avant cette date.

Toute décision de résiliation de votre police ne sera pas prise au niveau individuel

et ne sera pas fondée sur le fait que vous ayez ou non présenté une demande d'indemnisation, sauf dans les cas où l'article 10.3(a)(i), (a)(ii) ou (a) iv) est applicable.

La résiliation de votre police n'affectera pas votre droit de réclamation pour tout événement survenu avant la date de résiliation, sauf si l'article 10.3(a)(i), (a)(ii) ou (a) iv) est applicable.

Sauf disposition contraire expresse, un cas de résiliation, telle que définie dans le présent document de police, prendra effet à la fin du mois suivant le mois au cours duquel vous avez notifié la résiliation.

SquareTrade peut changer l'assureur qui vous fournit cette police, mais ne le fera qu'en vous envoyant un avis écrit à votre dernière adresse connue ou à l'adresse électronique que vous nous avez fournie (à notre seule discrétion). L'avis écrit sera émis au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur du changement d'assureur.

Si votre police est résiliée, vous ne pourrez pas reprendre votre couverture d'assurance.

## 11. FRAUDE

Vous devez répondre de manière honnête à toute demande d'information que nous vous adressons lorsque vous souscrivez une couverture au titre de la présente police, lorsque vous demandez une modification de votre couverture au titre de la présente police ou lorsque vous présentez une demande d'indemnisation au titre de la présente police. Si l'une de vos déclarations est intentionnellement fausse ou trompeuse, nous pouvons résilier la police. Si l'une de vos déclarations est involontairement incorrecte ou omise, nous pouvons demander une modification de la police conformément à la législation applicable. Dans tous les cas, la fourniture d'informations incorrectes ou trompeuses peut avoir une incidence sur la validité de votre police, sur les indemnités que nous avons déjà versées et sur la possibilité de présenter une demande d'indemnisation ultérieure.

L'assureur a l'obligation légale de prévenir la fraude. En cas de demande d'indemnisation, toutes les informations que vous avez fournies en rapport avec la présente police, ainsi que d'autres informations relatives à la demande d'indemnisation, peuvent être partagées avec d'autres compagnies d'assurance afin d'éviter les demandes d'indemnisations frauduleuses.

Si nous soupçonnons une fraude, nous pouvons vous demander des informations supplémentaires afin de vérifier les détails de votre demande. Si nous versons des indemnités à la suite d'un comportement malhonnête ou trompeur de votre part (ou de la part d'une personne agissant en votre nom), vous n'aurez plus droit à aucune prestation au titre de la présente police et l'assureur pourra réclamer la restitution de tout règlement en espèces ou de toute autre indemnité. L'assureur peut intenter une action en justice contre vous pour obtenir la restitution de toute carte cadeau ou autre indemnité et peut exiger le remboursement des frais encourus.

## 12. DROIT APPLICABLE ET ÉLECTION DE FOR

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

## 13. DOUBLE ASSURANCE

Vous devez informer l'assureur de l'existence d'autres polices d'assurance couvrant l'objet assuré, souscrites auprès de compagnies d'assurance différentes, qui auraient pu vous fournir une couverture pour les mêmes faits de demande d'indemnisation.

Si vous omettez intentionnellement de communiquer l'existence d'autres polices d'assurance, et en cas de réassurance de la demande d'indemnisation, l'assureur ne sera pas tenu de réparer l'objet assuré ni de vous accorder un règlement par carte cadeau ou toute autre indemnité prévue par la présente police.

## 14. PLAINTES

Notre objectif est de fournir à nos clients un service de la plus haute qualité à tout moment. Nous comprenons que les choses ne se passent pas toujours comme prévu et qu'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 de bonne foi et rapidement.

### 14.1 Plaintes adressées à SquareTrade

Pour toute plainte, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées suivantes:

- i. **Par écrit** - Lettres adressées à: Directeur - Service clientèle 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](mailto:complaintseu@squaretrade.com)

Nous accusons réception de Votre plainte dans un délai d'un (1) jour ouvrable à compter de sa réception. Nous vous tiendrons au courant de l'évolution de Votre plainte et, dans un délai de quinze (15) jours ouvrables, nous vous fournirons une réponse finale écrite.

### 14.2 Plaintes

Une fois que vous avez reçu la réponse finale de notre part, et si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous avez le droit de soumettre votre plainte à l'Office de l'Arbitre pour les Services Financiers (OASF) à Malte, à l'Ombudsman des Assurances ou au Centre Européen des Consommateurs Luxembourg, dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous:

### L'Office de l'Arbitre des Services Financiers (OASF)

Vous pouvez transmettre la plainte directement à l'OASF. L'OASF est membre de FIN-NET, un réseau d'organisations nationales chargées de régler les plaintes des consommateurs dans le domaine des services financiers.

Les coordonnées seront toujours indiquées dans notre réponse finale à votre demande. Elles sont également indiquées ci-dessous.

- i. **Par écrit**: First Floor, St Calcedonius Square, Floriana, FRN1530, Malte.
- ii. **Par téléphone**: (+356) 21 249 245
- iii. **Site web**: [www.financialarbitrator.org.mt](http://www.financialarbitrator.org.mt)

Pour les plaintes adressées à l'Ombudsman des assurances

#### Ombudsman des Assurances:

- i. **Par écrit:** Square de Meeûs 35, 1000 Brussel, België
- ii. **Par téléphone:** +32 (0) 2 547 58 71
- iii. **Courriel:** info@ombudsman-insurance.be
- iv. **Site web:** www.ombudsman-insurance.be/fr

Un dépliant détaillant notre procédure complète de traitement des plaintes est disponible sur demande.

#### Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (uniquement si vous êtes un consommateur):

- i. **Par écrit:** 271, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg
- ii. **Par téléphone:** +352 2 68 46 41
- iii. **Courriel:** info@cecluxembourg.lu
- iv. **Site web:** www.cecluxembourg.lu/

## 15. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

### 15.1 Responsables du traitement

L'Assureur et SquareTrade Europe agissent en tant que responsables du traitement des informations que nous détenons sur vous dans le cadre de la Police. Le détaillant agira en tant que sous-traitant pour nous et en notre nom. Pour consulter les avis pertinents relatifs à la protection des données à caractère personnel, veuillez consulter [www.starrcompanies.com/Privacy-Policy-Malta](http://www.starrcompanies.com/Privacy-Policy-Malta), ou [www.squaretrade.eu/be/politique-de-confidentialite](http://www.squaretrade.eu/be/politique-de-confidentialite).

### 15.2 Données à caractère personnel que nous collectons

Nous recueillons, conservons et utilisons les informations personnelles suivantes fournies par vos soins au moment de la conclusion et de l'exécution de votre police:

- i. Votre nom et vos coordonnées;
- ii. Les informations relatives à votre police;
- iii. Les informations sur les demandes d'indemnisation que vous avez formulées au titre de votre police;
- iv. Les informations sur l'objet assuré couvert par votre police;
- v. Un retour d'information sur les services que nous vous fournissons; et
- vi. Les enregistrements de toute correspondance ou les détails de toute conversation entre vous et nous.

### 15.3 Base juridique pour le traitement de Vos données à caractère personnel

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.

### 15.4 Qui recevra Vos données à caractère personnel et les transferts de données

Dans le cadre des objectifs susmentionnés, nous partagerons vos informations personnelles avec l'assureur ([www.starrcompanies.com/Privacy-Policy-Malta](http://www.starrcompanies.com/Privacy-Policy-Malta)), nos contractants et sous-traitants et d'autres tiers qui nous aident à gérer votre police. Vous pouvez choisir de fournir ou non les informations susmentionnées, mais si vous décidez de ne pas le faire, nous pourrions être dans l'incapacité de vous fournir les services prévus par Votre Police. 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 offraient 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 à caractère personnel la même protection que dans l'Espace économique européen.

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.

### 15.5 Vos droits

Vous disposez d'un certain nombre de droits légaux en relation avec les informations que nous détenons sur vous, y compris un droit de notification, d'accès, de portabilité des données, de rectification, de restriction du traitement, d'effacement et un droit d'opposition. Vous pouvez exercer ces droits à tout moment en soumettant votre demande par écrit au Département juridique, SquareTrade Europe BV, Avenue du Port 86C (boîte 204), 1000 Bruxelles, Belgique ou en envoyant un e-mail à [privacy@squaretrade.com](mailto:privacy@squaretrade.com).

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.

Veuillez 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.

## 16. CESSION

Vous n'avez pas le droit de céder la présente police.

Titulaire de la police:

Date:

# Assurance de produits bruns et blancs (Omnium +)

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

**Entreprise: Starr Europe Insurance Limited, dont le siège social est situé au Dragonara Business Center, 5ième étage, Dragonara Road, St Julians, Malta. Agréée et supervisée par l'Autorité des services financiers de Malte (MFSA) et enregistrée sous le numéro de société C85380. Starr Europe Insurance Limited est autorisée à exercer ses activités en Luxembourg en vertu de la libre prestation de services. L'Assureur a dûment notifié à la MFSA l'exercice exercer de telles activités au Luxembourg.**

**Produit: Omnium +**

Les informations suivantes sont un aperçu du produit d'assurance susmentionné vendu par l'intermédiaire de MediaMarkt. Ces informations ne contiennent pas l'intégralité des conditions générales du contrat. Celles-ci peuvent être consultées dans la documentation de votre police d'assurance ou en contactant SquareTrade Customer Care au +352 800 81 630 ou par e-mail à [serviceclient@squaretrade.lu](mailto:serviceclient@squaretrade.lu) ou en consultant le site [www.squaretrade.lu](http://www.squaretrade.lu).

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

Cette assurance répond aux exigences et aux besoins des clients de MediaMarkt Luxembourg qui souhaitent assurer leurs produits couverts contre les dommages causés par des actes accidentels, vols ou de toute autre forme de dépossession avec intimidation ou violence ou de vol à la tire, et, dans la mesure où ils ne sont pas couverts par une garantie du fabricant, contre les pannes mécaniques et électriques de l'objet assuré mentionné dans leur certificat d'assurance. Essentiellement, le but est de réparer l'objet endommagé ou d'offrir une carte-cadeau. La valeur de la carte-cadeau sera de cent pourcent (100 %) du prix d'achat de l'article assuré au moment de l'achat.



### Qu'est-ce qui est assuré?

- ✓ Dommages accidentels à l'objet assuré.
- ✓ Écrans fissurés ou endommagés (autres que des dommages esthétiques).
- ✓ Le vol de votre objet assuré à la suite d'un cambriolage.
- ✓ Les défauts mécaniques et électriques dans la mesure où ils ne sont pas couverts par la garantie du fabricant.
- ✓ Les dommages aux vêtements résultant d'un dommage accidentel ou d'une panne mécanique ou électrique de votre objet assuré jusqu'à une valeur de 150 euros.
- ✓ Dommages causés aux aliments conservés dans l'objet assuré à la suite d'un dommage accidentel ou d'une panne mécanique ou électrique de l'objet assuré, jusqu'à concurrence de 150 euros.
- ✓ L'assurance s'applique également aux accessoires d'origine fournis avec l'objet assuré dans son emballage d'origine.
- ✓ Dommages liés au transport.
- ✓ Performances de la batterie inférieures à 50 % des performances initiales.
- ✓ Dommages causés par l'eau et l'humidité.
- ✓ Garantie prolongée après la fin de la garantie du fabricant et de la garantie du vendeur.
- ✓ Endommagement des ports ou des haut-parleurs.
- ✓ Dommages physiques irréparables entraînés par un événement extérieur, inattendu et involontaire qui empêche de façon permanente l'objet assuré de fonctionner comme prévu.
- ✓ Dommages dus à un incendie, à une explosion, à une implosion ou à une surtension.
- ✓ Dommages causés par un tiers à l'objet assuré (enfants, animaux, autres personnes).
- ✓ Dommages dus à une catastrophe naturelle.



## Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

- ✗ La perte de l'objet assuré ou de ses accessoires (inclus dans la boîte).
- ✗ Les dommages déjà couverts par la garantie du fabricant ou du vendeur ou les coûts couverts par toute autre assurance dont vous bénéficiez.
- ✗ Extension de garantie avant la fin de la garantie du fabricant et du vendeur et les coûts couverts par celles-ci ou par toute autre assurance dont vous bénéficiez.
- ✗ Perte accidentelle ou intentionnelle de la possession de l'objet assuré dans des circonstances qui ne constituent pas un vol.
- ✗ Les dommages esthétiques ou tout autre type de dommages causés à l'objet assuré, qui n'affectent pas la capacité d'utiliser l'objet assuré comme prévu, par exemple l'usure.
- ✗ Dommages intentionnels par le preneur d'assurance.
- ✗ Données personnelles sur l'objet assuré (photos, e-mails, contacts, fils de discussion, vidéos, musique, etc.) ou les frais de remise en état ou de récupération de ces données.
- ✗ Logiciels installés sur l'objet assuré (apps) qui ne sont pas nécessaires au à son fonctionnement.
- ✗ L'utilisation abusive, mauvaise utilisation, négligence, dommages malveillants causés par le preneur d'assurance, intentionnellement ou non, logiciel ou programmation non nécessaire au fonctionnement de l'objet assuré.
- ✗ Les frais subis du fait de l'impossibilité d'utiliser l'objet assuré ou tout coût autre que la valeur de remplacement de l'objet assuré.
- ✗ Maintenance de routine, modification, entretien, inspection ou nettoyage.
- ✗ Le non-respect des instructions du fabricant ou des directives d'installation.
- ✗ Les coûts encourus à la suite d'une guerre, d'un acte de terrorisme, d'hostilités étrangères, troubles civils ou contamination nucléaire.
- ✗ Dommages ou pannes pour lesquels les numéros de série ont été enlevés ou modifiés.
- ✗ Réclamations en dehors de la période de couverture ou en cas d'arriérés de primes.
- ✗ Toute forme de virus électronique.
- ✗ Vol résultant du fait que l'objet assuré a été délibérément laissé sans surveillance et bien visible ou délibérément déverrouillé dans des véhicules, des bâtiments publics ou des locaux.
- ✗ Vol si aucune déclaration n'a été faite à la police (et la déclaration à la police doit inclure au minimum, le cas échéant, un numéro IMEI, une description de l'incident et la date, l'heure et le lieu de l'incident).
- ✗ Vol si vous n'avez pas informé la police et SquareTrade du vol.



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

- ! Sinistres en dehors de la période de couverture ou lorsque le paiement de la prime est en retard
- ! La police doit être souscrite lors de l'achat de l'objet assuré. A défaut, aucun sinistre ne sera couvert.
- ! La couverture au titre de la présente Police est plafonnée à (a) la valeur de l'objet assuré au moment de Votre achat initial de l'objet assuré, (b) à dix milles euros (€10,000) pour des objets assurés qui sont des appareils audio statiques ou des téléviseurs dans la catégorie produits bruns et blancs ou à (c) cinq milles euros (€5,000) pour tous les autres objets assurés (le montant le plus bas étant retenu), qu'il s'agisse d'une seule ou de plusieurs réclamations.
- ! Vous devez être un résident Luxembourgeois



## Où suis-je couvert?

- ✓ Vous êtes couvert dans le monde entier, y compris lorsque vous voyagez en dehors de votre pays de résidence. Les demandes d'indemnisation ne seront traitées qu'à votre retour en Luxembourg.





## Quelles sont mes obligations?

- Vous ne pouvez pas fournir intentionnellement des informations fausses ou trompeuses en réponse à l'une des questions posées lors de la souscription de l'assurance ou lors d'une demande d'indemnisation.
- Vous devez nous informer de tout dommage accidentel ou vol ou de toute panne mécanique ou électrique dès que possible et sans retard injustifié après avoir découvert que votre objet assuré a été endommagé présente une défaillance, ou a été volé.
- Vous devez nous informer si vous avez une autre assurance couvrant l'objet assuré auprès d'autres compagnies d'assurance qui offrent la même couverture.
- Vous devez prendre des mesures raisonnables pour éviter d'endommager le produit assuré.
- Si l'une de vos déclarations s'avère inexacte ou trompeuse, cela peut avoir une incidence sur la validité de votre assurance, sur les indemnités que nous avons déjà versées et sur votre capacité à présenter une demande d'indemnisation à l'avenir. Nous pouvons également être amenés à modifier votre police d'assurance conformément à la législation applicable.
- En cas de vol, vous devez déposer une plainte auprès de la police.
- En cas de vol, vous devez également nous en informer dès que possible.
- Vous devez fournir tous les documents ou renseignements complémentaires qui pourraient être nécessaires pour que l'Assureur puisse vérifier les dommages signalés.



## Quand et comment effectuer les paiements?

La prime est due le même jour chaque mois par avance. Le premier mois de prime est facturé par avance lorsque votre commande est traitée par MediaMarkt. Les paiements ultérieurs de la prime seront traités sur une base mensuelle par MediaMarkt jusqu'à une période de police maximale de soixante (60) mois, à moins qu'elle ne soit résiliée plus tôt par vous ou par l'assureur.



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

La couverture commence à la date indiquée dans votre certificat d'assurance, la période de couverture est d'un (1) mois et se renouvelle tacitement pour des périodes successives d'un (1) mois. La durée totale maximale de la couverture est de 60 mois à compter de la date d'entrée en vigueur.



## Comment puis-je résilier le contrat?

- Vous avez le droit de résilier cette police avec effet immédiat dans les trente (30) jours suivant l'achat de votre police d'assurance ou la date à laquelle vous recevez votre document de police (si vous le recevez à une date ultérieure). Pour ce faire, vous devez (i) envoyer une lettre recommandée à SquareTrade Europe BV, ou (ii) contacter le magasin MediaMarkt où vous avez acheté la police d'assurance dans les trente (30) jours suivant l'achat de votre police.
- Si vous résiliez votre police dans les trente (30) premiers jours suivant son achat, MediaMarkt vous remboursera intégralement la prime que vous avez payée, à condition que vous n'ayez fait aucune demande d'indemnisation au titre de votre police.
- Si vous décidez de résilier votre police à tout moment après la période de trente (30) jours susmentionnée, votre police sera résiliée à la fin du mois pour lequel vous avez payé et vous ne serez plus tenu de payer d'autres primes. Vous pourrez présenter une demande d'indemnisation jusqu'à la fin de la période de couverture. Vous n'aurez pas droit à un remboursement pour un sinistre postérieur à la date à laquelle vous avez résilié la police pour laquelle vous avez payé. Si votre police est résiliée, vous ne pourrez pas redémarrer votre couverture d'assurance.
- Vous pouvez résilier votre police en contactant SquareTrade (en cas de résiliation après les 30 premiers jours suivant la date d'achat) en (i) écrivant à Customer Services Department, SquareTrade Europe BV, Avenue du Port 86C Boîte 204, 1000 Bruxelles, Belgique par lettre recommandée, soit (ii) en appelant le Détaillant au numéro de téléphone suivant : +352 266 566 599 soit (iii) en remettant une lettre de résiliation avec accusé de réception, soit (iv) par exploit d'huissier de justice.