

Assurance Petit Electroménager

Document d'Information sur le produit d'assurance

Entreprise d'assurance : Helvetia Global Solutions Ltd, société anonyme de droit liechtensteinois dont le siège social est situé à l'Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principauté de Liechtenstein, immatriculée au Registre de Commerce du Principauté de Liechtenstein sous le numéro FL-0002.191.766-9, agréée en tant qu'entreprise d'assurance par l'autorité de surveillance des marchés financiers du Principauté de Liechtenstein (FMA Liechtenstein). Helvetia est autorisée à exercer les activités d'assurance en France au titre de la libre prestation des services, notifiée à l'ACPR (ID Refassu : 224324).

Produit : Garantie Remplacement Petit Électroménager

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

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

L'assurance Ordinateur de bureau est une extension de la garantie constructeur. Cette assurance est un contrat d'assurance facultatif ayant pour objet de garantir la panne subie par l'ordinateur de bureau acheté neuf.



Qu'est ce qui est assuré ?

- ✓ **L'appareil** acheté neuf simultanément à l'assurance.
- ✓ **La panne**, c'est-à-dire tout événement soudain et interne à l'appareil assuré empêchant son fonctionnement et le rendant ainsi impropre à son utilisation, survenue à l'issue de la garantie légale de conformité et/ou de toute garantie commerciale.

Les garanties précédées d'une coche verte ✓ signifient qu'elles sont accordées systématiquement dans le contrat.



Qu'est ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ L'oxydation de l'appareil assuré ;
- ✗ La casse de l'appareil ;
- ✗ La défaillance des accessoires et des périphériques ainsi que de tous composants ou pièces
- ✗ « Consommables » de l'appareil assuré (tels que piles, batteries, lampes, fusibles, ...)



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

LES PRINCIPALES EXCLUSIONS

- ! L'acte intentionnel de l'assuré ou l'un de ses proches ;
- ! Les dommages esthétiques sans conséquence sur le bon fonctionnement de l'appareil ;
- ! La panne de l'appareil liée à un défaut d'entretien, de manipulation et d'usure ;
- ! Les appareils dont le numéro de série est invisible ou altéré.

LES PRINCIPALES RESTRICTIONS

- ! L'indemnisation est limitée à la valeur d'achat de l'appareil assuré
- ! L'appareil assuré ne peut faire l'objet que d'une seule prise en charge.



Où suis-je couvert ?

- ✓ La garantie d'assurance produit ses effets, pour les sinistres survenant dans le monde entier.
- ✓ L'indemnisation s'effectue en France métropolitaine exclusivement.



Quelles sont mes obligations ?

Le non-respect de vos obligations peut entraîner la réduction de votre indemnité, la perte du droit à indemnisation, la résiliation du contrat ou sa nullité.

A la souscription du contrat :

- Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur ;
- Régler la cotisation indiquée au contrat.

En cours de contrat :

- Déclarer toutes circonstances nouvelles à l'assureur, ayant pour conséquence d'aggraver ou de diminuer les risques pris en charge ou d'en créer de nouveaux

En cas de sinistre :

- Ne pas procéder soi-même à toute réparation et s'abstenir de mandater un réparateur de son choix sans accord préalable de l'assureur ;
- Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tout document utile à l'appréciation du sinistre ;
- Informer des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement susceptible d'être perçu au titre d'un sinistre.



Quand et comment effectuer les paiements ?

La cotisation est payable à la date d'achat de l'appareil assuré. Les paiements s'effectuent par carte bancaire



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Les garanties du contrat prennent effet, sous réserve du paiement effectif de la cotisation, à l'issue de la garantie légale de conformité et/ou de toute garantie commerciale de l'appareil assuré, pour une durée non renouvelable au choix de 12, 24 ou 36 mois.

L'indemnisation d'un sinistre garanti met fin au contrat.



Comment puis-je résilier le contrat ?

L'adhésion est résiliable par lettre simple ou tout autre support durable dans les cas et conditions prévus au contrat.

FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL FOURNIE PREALABLEMENT A LA CONCLUSION DU CONTRAT ASSURANCE PETIT ÉLECTROMÉNAGER

Les informations suivantes que nous vous invitons à consulter sont relatives au contrat d'assurance Petit électroménager.

Elles vous renseignent sur l'identité du distributeur et de l'assureur ainsi que sur certains éléments essentiels du contrat d'assurance sur lesquels nous souhaitons particulièrement attirer votre attention.

Avant votre souscription, nous vous invitons à lire attentivement le document d'information sur le produit d'assurance et les Conditions Générales du contrat d'assurance Petit électroménager qui apportent toutes les précisions concernant les conditions de prise en charge par l'assureur : définition de la garantie Panne, limites de garanties, exclusions.

INFORMATION SUR LE DISTRIBUTEUR

Le contrat vous est proposé par Livelle en sa en qualité d'intermédiaire à titre accessoire, Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle immatriculée au RCS de Paris sous le n°805 175 585 et dont le siège social est situé 49 avenue Kleber, 75116 PARIS.

Par l'intermédiaire de NEAT (ci- après désigné par « Le Courtier Gestionnaire » ou « Neat »), société de courtage en assurances, société par actions simplifiée au capital social de 77610,25€ dont le siège social est situé au 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 913 676 581, et auprès de l'ORIAS sous le numéro 22004644, Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances.

Auprès de L'assureur Helvetia Global Solutions Ltd, société anonyme de droit liechtensteinois dont le siège social est situé à l'Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principauté de Liechtenstein, immatriculée au Registre de Commerce du Principauté de Liechtenstein sous le numéro FL-0002.191.766-9, agréée en tant qu'entreprise d'assurance par l'autorité de surveillance des marchés financiers du Principauté de Liechtenstein (FMA Liechtenstein). Helvetia est autorisée à exercer les activités d'assurance en France au titre de la libre prestation des services, notifiée à l'ACPR (ID Refassu : 224324).

Pour la distribution du contrat objet de la présente fiche votre intermédiaire est rémunéré sur la based'une commission c'est à dire une rémunération incluse dans la prime d'assurance.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat d'assurance, nous vous invitons à le faire connaître à NEAT en appelant le **05 54 54 25 22** (Service joignable de 10h à 12h et de 14h à 16h) ou en écrivant à **reclamation@neat.eu**.

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) à :

Helvetia Global Solutions Ltd

complaints-hgs@helvetia.com

Helvetia s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

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

L'avis du médiateur de l'assurance ne lie pas les parties, lesquelles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution et de saisir le tribunal compétent.

Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légale.

CONSEILS SUR LE PRODUIT D'ASSURANCE

Vous envisagez d'améliorer la protection de votre appareil et souhaitez bénéficier d'une couverture pour les besoins suivants : assurer votre appareil de la gamme Petit électroménager.

Nous vous remercions de nous avoir consultés pour votre projet d'assurance. Vous avez également précisé vos exigences concernant cette couverture : bénéficier d'une garantie Panne

Le contrat d'assurance Petit électroménager s'adresse aux personnes physiques majeures résidant habituellement en France métropolitaine, âgées de plus de 18 ans au jour de la souscription.

Sur la base de ces informations, nous vous conseillons le contrat d'assurance Petit électroménager :

- En formule Eco si vous souhaitez une garantie d'un an,
- En formule Confort si vous souhaitez une garantie de deux ans,
- En formule Premium si vous souhaitez une garantie de trois ans.

En effet ce contrat comporte des garanties qui sont en cohérence avec vos besoins et exigences à savoir la panne de votre appareil.

PRÉCISIONS SUR LES GARANTIES ACCORDÉES PAR LE CONTRAT

Le contrat prévoit, en cas de Panne survenue à l'issue de la garantie légale de conformité et/ou de toute garantie commerciale, la remise à l'adhérent d'un bon d'échange électronique permettant le remplacement de l'appareil assuré.

MODALITÉS POUR METTRE FIN AU CONTRAT

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation de 30 jours calendaires à compter de la date de conclusion du contrat.

L'adhésion est résiliable à tout moment à l'issue de la première année qui suit la prise d'effet des garanties, par lettre simple ou tout autre support durable envoyé à l'Assureur.

Vous déclarez avoir reçu un exemplaire de cette fiche avant la souscription du contrat et être en accord avec le contenu mentionné ci-dessus.

FICHE D'INFORMATION

PACK ECO GARANTIE REMPLACEMENT + 1 AN

PACK CONFORT GARANTIE REMPLACEMENT + 2 ANS

PACK PREMIUM GARANTIE REMPLACEMENT + 3 ANS

PRÉAMBULE

Les garanties des contrats d'assurance collective de dommages « Pack Eco Garantie Remplacement + 1 an », « Pack Confort Garantie Remplacement + 2 ans » et « Pack Premium Garantie Remplacement + 3 ans (Police N°4.001.569.050), ci-après respectivement dénommés « Pack Eco », « Pack Confort » et « Pack Premium » sont acquises dans les conditions, limites et exclusions **décrites aux Conditions Générales ci-après.**

Les contrats se composent de la Fiche d'information & Conditions Générales et du certificat d'adhésion. Les contrats « Pack Eco », « Pack Confort » et « Pack Premium » sont des contrats collectifs d'assurance à adhésions individuelles et facultatives :

Souscrits par NEAT (ci- après désigné par « Le Gestionnaire » ou « Neat »), société de courtage en assurances, société par actions simplifiée au capital social de 77610,25€ dont le siège social est situé au 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 913 676 581, et auprès de l'ORIAS sous le numéro 22004644, Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux Articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances

Auprès de l'Assureur Helvetia Global Solutions Ltd, société anonyme de droit liechtensteinois dont le siège social est situé à l'Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principauté de Liechtenstein, immatriculée au Registre de Commerce du Principauté de Liechtenstein sous le numéro FL-0002.191.766-9, agréée en tant qu'entreprise d'assurance par l'autorité de surveillance des marchés financiers du Principauté de Liechtenstein (FMA Liechtenstein). Helvetia est autorisée à exercer les activités d'assurance en France au titre de la libre prestation des services, notifiée à l'ACPR (ID Refassu : 224324) ;

Distribués par Livelle, Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle immatriculée au RCS de Paris sous le n°805 175 585 et dont le siège social est situé 49 avenue Kleber, 75116 PARIS, dans le cadre de son activité de vente en ligne.

La loi applicable aux relations précontractuelles et au contrat est la loi française et la langue utilisée, avec l'accord de l'Adhérent, pendant la durée du contrat est la langue française.

Le contrat est régi par le Code des assurances.

Les informations fournies dans la présente notice d'information sont valables pendant toute la durée de l'adhésion.

LA GARANTIE

Les contrats « Pack Eco », « Pack Confort » et « Pack Premium » prévoient le remplacement de l'Appareil assuré en cas de Panne, selon les définitions et modalités décrites aux Conditions Générales ci-après.

COTISATION

La cotisation varie selon le prix d'achat TTC de l'Appareil assuré :

Prix de l'appareil assuré	Pack Eco En % du prix d'achat de l'appareil assuré :	Pack Confort En % du prix d'achat de l'appareil assuré :	Pack Premium En % du prix d'achat de l'appareil assuré
< 200 €	12.00 %	15.50 %	19.90 %
De 200 à < 400 €	11.75 %	15.45 %	19.75 %
≥ à 400 €	11.50 % plafonnée à 249€	15.40 % plafonnée à 249€	19.60 % plafonnée à 299€

La cotisation est indiquée au moment de la commande de l'Appareil assuré

Annexe à l'article A.112-1 du Code des assurances

Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation mentionné à l'article L.112-10 du Code des assurances.

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

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes : 1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;

2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ; 3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;

4° Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

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

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

INFORMATION SUR LES GARANTIES LÉGALES

L'adhésion au contrat « Pack Eco », au contrat « Pack Confort » ou au contrat « Pack Premium ne saurait faire obstacle à ce que l'Adhérent bénéficie de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code Civil ainsi que de la garantie relative aux défauts de conformité au sens des articles L.217-3, L.217-4, L.217-5, L.217-7 et L.217-13 du Code de la consommation.

L'adhésion ne se confond pas avec lesdites garanties légales, ni ne les remplace. (Les articles concernés, dont la mention est obligatoire, sont mentionnés ci-après).

Article L.217-3 du Code de la consommation :

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L.217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L.216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L.217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L.217-4 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L.217-5 du Code de la consommation :

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L.217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L.217-7 du Code de la consommation :

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Article L.217-13 du Code de la consommation :

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Article 1641 du Code civil :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou

qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1 du Code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

CONDITIONS GÉNÉRALES GARANTIE REMPLACEMENT

Pack Eco + 1 AN

Pack Confort + 2 ANS

Pack Premium + 3 ANS

1 – OBJET DU CONTRAT

Les contrats « Pack Eco », « Pack Confort » et « Pack Premium » ont pour objet de permettre à l'Adhérent d'acquérir un appareil neuf en remplacement de l'Appareil assuré, en cas de Panne.

En cas de Panne survenue à l'issue de la garantie légale de conformité et/ou de toute garantie commerciale, l'Assureur remet à l'Adhérent un bon d'échange électronique permettant le remplacement de l'Appareil assuré par un appareil, vendu et expédié par Livelle.

L'adhésion est réservée aux seuls acquéreurs, personnes physiques, d'un appareil acheté neuf.

2 - DÉFINITIONS

- **Adhérent** : La personne physique majeure résidant habituellement en France métropolitaine, propriétaire de l'Appareil assuré ayant payé la cotisation d'assurance correspondante.
- **Appareil assuré** : L'appareil acheté neuf et désigné sur le certificat d'adhésion au contrat d'assurance. Il peut également s'agir de l'appareil ou produit technique échangé dans le cadre de la garantie constructeur ou d'une garantie légale, sous réserve de la présentation d'un justificatif.
- **Assuré** : L'Adhérent, son conjoint (y compris PACS) ou concubin, ses ascendants ou descendants et toute personne autorisée par l'Adhérent à utiliser l'Appareil assuré.
- **Panne** : Il s'agit d'un événement soudain et interne à l'Appareil assuré empêchant son fonctionnement et le rendant ainsi impropre à son utilisation. Ne sont pas considérées comme Pannes la défaillance des accessoires et périphériques ainsi que de tous composants ou pièces « consommables » de l'Appareil assuré (tels que piles, batteries, lampes, fusibles...).
- **Tiers** : Toute personne autre que l'Adhérent et l'Assuré.
- **Valeur d'achat de l'Appareil assuré** : le prix réellement payé par l'Adhérent et figurant sur la facture d'achat et le certificat d'adhésion.
- **Valeur de remplacement** : valeur au jour du sinistre, d'un appareil de modèle identique à l'Appareil assuré ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil équivalent « iso-fonctionnel », **c'est à dire doté des mêmes technologies, aux fonctionnalités et caractéristiques techniques principales au moins équivalentes** (à l'exception des caractéristiques de marques, coloris, de poids, de revêtement, de graphisme ou de design), **dans la limite de la Valeur d'achat de l'Appareil assuré.**

3 – MODALITÉS D'ADHÉSION

L'adhésion a lieu au moment où l'internaute, ayant préalablement téléchargé sur son disque dur et pris connaissance de la Fiche d'information ci-avant et des présentes Conditions Générales, et ayant vérifié qu'il satisfait aux conditions d'éligibilité d'autre part, donne son consentement à l'adhésion à l'occasion de l'achat de l'Appareil.

Par cette acceptation, l'Adhérent signifie son accord exprès et autorise le règlement de la cotisation avant la fin du délai de renonciation à l'assurance.

Un courriel contenant le certificat d'adhésion, la Fiche d'information et les Conditions Générales sera adressé à l'Adhérent suite à l'adhésion au contrat d'assurance.

Conservez précieusement le certificat d'adhésion et la facture qui seront remis lors de l'achat de votre matériel faisant apparaître votre adhésion au présent contrat. Ces documents seront exigés en cas de sinistre.

RENONCIATION

L'Adhérent peut, dans les trente (30) jours de la conclusion du contrat (ou à compter de la date de paiement de tout ou partie de la cotisation si cette date est postérieure), renoncer à sa qualité et être remboursé intégralement de la cotisation d'assurance payée, sous réserve qu'aucune indemnisation n'ait été effectuée au titre du contrat.

La cotisation éventuellement versée au titre du contrat sera restituée dans les trente (30) jours qui suivent l'envoi de la notification.

La renonciation peut être déclarée par ce dernier par lettre simple ou tout autre support durable selon le modèle de lettre suivant :

Je soussigné(e), nom, prénom, demeurant à demande à renoncer à mon adhésion au contrat

La renonciation ou toute modification d'adhésion, notamment du numéro de série suite à un échange d'appareil dans le cadre de la garantie du constructeur ou d'une garantie légale, ou tout changement relatif à l'identité de l'Adhérent (notamment nom ; adresse) doit être déclaré par ce dernier par écrit :

Via le site : <https://help.neat.eu>

Par e-mail : serviceclient@neat.eu

4 – LES GARANTIES

L'adhésion au contrat permet de bénéficier de la garantie décrite ci-après.

En cas de Panne de l'appareil assuré survenue, à l'issue de la garantie légale de conformité et/ou de toute garantie commerciale la garantie prévoit la remise d'un bon d'échange électronique permettant le remplacement du matériel en panne par un appareil, vendu et expédié par Livelle.

Le montant du bon d'échange électronique correspond à la Valeur de remplacement, dans la limite de la Valeur d'achat de l'Appareil assuré.

Ce bon destiné à remplacer l'Appareil assuré est émis pour une durée de validité d'un (1) an, durée renouvelable une fois à la demande de l'Adhérent.

Il peut être utilisé en totalité sur une nouvelle commande (hors frais de port) ou fractionné sur plusieurs achats.

L'Appareil assuré ne peut faire l'objet que d'une seule prise en charge.

5 - ÉTENDUE TERRITORIALE

Les garanties d'assurance produisent leurs effets, pour les sinistres survenant dans le monde entier.

Pour toutes les garanties, l'indemnisation s'effectue en France métropolitaine exclusivement.

6 - PRISE D'EFFET ET DURÉE DE L'ADHÉSION ET DES GARANTIES

La date d'adhésion au contrat est la date d'achat de l'Appareil assuré.

L'adhésion est conclue pour une durée non renouvelable, à compter de cette date et allant jusqu'à :

- 36 mois au titre du contrat « Pack Eco » ;
- 48 mois au titre du contrat « Pack Confort » ;
- 60 mois au titre du contrat « Pack Premium ».

Si l'Appareil assuré fait l'objet d'une réparation au titre de la garantie légale de conformité, la durée de l'adhésion sera prolongée de six mois.

Si l'Appareil assuré fait l'objet d'un remplacement dans le cadre de la garantie légale de conformité, la durée de l'adhésion peut être prolongé de 24 mois.

Les garanties prennent effet, sous réserve du paiement effectif de la cotisation, et en l'absence de renonciation de l'Adhérent, à l'issue de la garantie légale de conformité et/ou de toute garantie commerciale, pour une durée non renouvelable allant jusqu'à :

- 12 mois au titre du contrat « Pack Eco » ;
- 24 mois au titre du contrat « Pack Confort » ;
- 36 mois au titre du contrat « Pack Premium ».

L'adhésion au contrat peut être résiliée par l'Adhérent selon les modalités précisées au paragraphe 8 - CESSATION DES GARANTIES ET DE L'ADHÉSION.

7 - COTISATION

La cotisation est payable d'avance, pour toute la durée de l'adhésion, à l'occasion de l'achat de l'Appareil assuré, selon le mode de paiement choisi par l'Adhérent.

La cotisation, taxes comprises, est calculée en pourcentage de la Valeur d'achat de l'Appareil assuré et varie selon la formule choisie lors de l'adhésion (« Pack Eco », « Pack Confort » ou « Pack Premium »).

Le montant de la cotisation est indiqué au moment de l'achat de l'Appareil assuré et figure sur le certificat d'adhésion au contrat d'assurance.

8 - CESSATION DES GARANTIES ET DE L'ADHÉSION

Les garanties cessent leurs effets :

- À l'issue de la période d'assurance et dans les conditions définies à l'article 6 ;
- Lorsque l'Appareil assuré a fait l'objet d'une indemnisation au titre d'un sinistre garanti ;
- En cas de fausse déclaration faite lors du diagnostic par téléphone et constatée lors de l'examen du matériel restitué (Article 10 - SINISTRE) ;
- En cas de résiliation de l'adhésion.

L'adhésion est résiliable à tout moment à l'issue de la première année qui suit la prise d'effet des garanties, par lettre simple ou tout support durable envoyé à l'assureur. La résiliation prendra effet 1 mois après la notification. L'assureur procédera alors au remboursement de la portion de prime au prorata temporis de la date effective de la résiliation à la fin de la période d'assurance prévue au contrat.

L'adhésion est résiliée de plein droit :

- En cas de retrait d'agrément de l'Assureur conformément aux dispositions du Code des assurances (article L. 326-12) ;
- En cas de disparition ou destruction totale de l'Appareil assuré n'entraînant pas la mise en jeu du contrat.

9 - PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance,
- En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Adhérent contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- Toute demande en justice, même en référé,
- Toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou tout acte d'exécution forcée,
- Toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'Assureur.

Elle est également interrompue :

- Par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- Par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
 - L'Assureur à l'Adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
 - L'Adhérent à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

10 - SINISTRE

L'Adhérent doit déclarer le sinistre dans les 5 jours ouvrés, à compter de la date à laquelle il a pris connaissance de la Panne.

Avant toute déclaration de sinistre, l'Adhérent doit se munir :

- De la facture d'achat de l'Appareil assuré ;
- Du certificat d'adhésion au contrat d'assurance ;
- Du n° de série de l'Appareil assuré.

En cas de sinistre, déclarer celui-ci :

Via le site : <https://declare.neat.eu/rueducommerce-3suisses>

Par e-mail : sinistre@neat.eu

L'Assuré doit s'abstenir de procéder lui-même à toute réparation et s'abstenir de mandater pour réparation un service après-vente de son choix avant accord préalable de l'Assureur.

Si l'événement est garanti, le service de gestion prendra contact avec l'Adhérent pour lui proposer un bon d'échange électronique ou virement bancaire permettant le remplacement de l'Appareil assuré.

Le montant de ce bon d'échange ou virement bancaire correspond à la Valeur de remplacement, dans la limite de la Valeur d'achat de l'Appareil assuré.

Le bon d'échange électronique remis à l'Adhérent est utilisable pour le rééquipement par un appareil vendu et expédié par Livelle, **en vue de son remplacement à la suite d'un sinistre garanti.**

Ce bon destiné à remplacer l'Appareil assuré est émis pour une durée de validité d'un (1) an, durée renouvelable une fois à la demande de l'Adhérent.

Il peut être utilisé en totalité sur une nouvelle commande (hors frais de port) ou fractionné sur plusieurs achats.

L'Appareil assuré ne peut faire l'objet que d'une seule prise en charge au titre de cette garantie.

Il est précisé que l'Appareil assuré en Panne ayant fait l'objet d'une indemnisation deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur.

FAUSSE DÉCLARATION

Article L.113-8 du Code des assurances : « Indépendamment des causes ordinaires de nullité, et sous réserve des dispositions de l'article L.132-26, le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur,

alors même que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le sinistre.

Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts. [...]».

Article L.113-9 du Code des assurances : « L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance.

Si elle est constatée avant tout sinistre, l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.

Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés. »

11 – EXCLUSIONS

Ne sont pas garantis :

- Les conséquences de la chute ou du bris de l'Appareil assuré ;
- Les Pannes relevant d'un défaut lié à l'entretien, la maintenance, la réparation, les révisions, les opérations de modification ou amélioration ;
- Les dommages esthétiques causés aux parties extérieures de l'Appareil assuré ne nuisant pas au bon fonctionnement du matériel tels que les rayures, les écaillures, les égratignures ;
- L'utilisation non conforme aux normes des fabricants de l'Appareil assuré ;
- Les Pannes relevant de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil ;
- Les Pannes relevant de la garantie relative aux défauts de conformité au sens des articles L.217-3, L.217-4, L.217-5, L.217-7 et L.217-13 du Code de la consommation ;
- Les préjudices ou pertes financières subis par l'Adhérent pendant ou suite à une Panne survenue à l'Appareil assuré ;
- Les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités ;
- Les dommages résultant d'une surtension électrique extérieure (foudre...) ;
- Les dommages résultant d'un défaut dans l'alimentation des fluides de toutes natures ;
- L'acte intentionnel ou dolosif de l'Adhérent, ou de l'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendants ou descendants) ;
- Les préjudices indirects, financiers ou non, subis par l'Adhérent pendant ou suite à un sinistre ;
- Les dommages d'origine nucléaire ;
- Les appareils utilisés à des fins professionnelles ;
- Les appareils ouverts ou démontés ;
- Les appareils dont le numéro de série a été rendu illisible, modifié ou enlevé ;
- L'appareil pour lequel l'Adhérent ne peut produire le justificatif d'achat.

12 - RÉCLAMATIONS

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat d'assurance, nous vous invitons à le faire connaître à NEAT en appelant le **05 54 54 25 22** (Service joignable de 10h à 12h et de 14h à 16h) ou en écrivant à **reclamation@neat.eu**.

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) à :

Helvetia Global Solutions Ltd

complaints-hgs@helvetia.com

Helvetia s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org>

L'avis du médiateur de l'assurance ne lie pas les parties, lesquelles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution et de saisir le tribunal compétent.

Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légale.

13 - PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

NEAT et Helvetia sont responsables conjoints du traitement de vos données.

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur et NEAT, traitent ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- Les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En leur qualité d'organismes financiers, l'Assureur et NEAT sont soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.
- Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée maximale de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.
- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si

l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées, passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'assureur, Helvetia est fondée à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur ou NEAT dans le cadre de traitements qu'ils mettent en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de leurs futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur ou de NEAT établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de NEAT, par mail à l'adresse dpo@neat.eu ou par courrier à l'adresse NEAT – DPO – 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

14 - SUBROGATION

L'Assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions de l'Assuré, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, l'Assureur est subrogé dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou cette institution.

15 - PRESCRIPTION

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet évènement.

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, ce délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- Une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;

- Une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- La désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- L'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

16 – REGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile de l'Assuré conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

17 – FAUSSES DECLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L113.8 du Code des Assurances.

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.

18 – AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de Helvetia est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.