

**cool  
blue**

# **ASSURANCE.**

Tous aux abris.

**ERGO**

Conditions et informations à l'attention des clients pour votre Assurance Gros Appareil Electroménager selon le tarif de Forfait Sécurité Coolblue Gros Appareil Electroménager ("Assurance Gros Appareil Electroménager")

## Informations sur l'assureur

### 1 – Qui sommes-nous et comment pouvez-vous nous joindre ?

**ERGO Direkt Versicherung AG (abrégé en ERGO Direkt),  
Karl-Martell-Str. 60,  
90344 Neurenberg,**

**Valablement représentée par le conseil d'administration  
Olaf Bläser (président), Richard Bader, Christine Vofß**

**Président du Conseil de Surveillance: Mark Klein**

Siège social de ERGO Direkt:  
Fürth, Allemagne, inscrite auprès du tribunal d'arrondissement de  
Fürth sous le numéro de commerce HRB 2934.

Ergo Direkt est supervisée par le Bundesanstalt für  
Finanzdienstleistungsaufsicht, enregistrée sous ; 5562, – Bereich  
Versicherungen –, Graurheindorfer StraÙe 108, D-53117 Bonn,  
Allemagne. Ergo Direkt Versicherung est enregistrée auprès de la  
Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 2633 dans le  
cadre de la libre prestation de services. La BNB est établie au  
Boulevard de Berlaimont 14, à 1000 Bruxelles, www.nbb.be.

### 2 – A qui pouvez-vous adresser une réclamation?

**our faire une réclamation, veuillez contacter le service clientèle  
de Coolblue:**

**E-mail:** service-client@coolblue.be

**Numéro de téléphone:** 030 8082700

**Ou prenez directement contact avec un magasin Coolblue**

Coolblue België N.V. Borsbeeksebrug 28, 2600 Anvers (en  
abrégé Coolblue), a été nommé pour intervenir au nom de ERGO  
Direkt en tant qu'intermédiaire d'assurances exempté. Dans ce  
rôle, Coolblue s'occupe de la gestion des contrats et du traitement  
des réclamations.

## Informations sur les services que nous offrons

### Conditions pour votre Forfait Sécurité Coolblue

Ces conditions sont applicables à votre 'Assurance Appareil'.

### 3 – Qu'est-ce qui est assuré?

Les articles assurés sont les gros appareils électroménagers qui  
figurent sur votre police d'assurance ('**appareil assuré**'). Les gros  
appareils électroménagers comprennent les produits suivants :  
machines à laver, réfrigérateurs, caves climatiques à vin, sèche-  
linges, lave-linge séchants, congélateurs, lave-vaisselles, micro-  
ondes, fours, cuisinières, plaques de cuisson et hottes aspirantes  
( '**Gros Appareil Electroménager**' ) Les accessoires d'origine fournis  
avec l'appareil assuré sont également assurés.

Il n'est possible d'assurer que les appareils neufs. Vous ne pouvez  
souscrire l'Assurance Gros Appareil Electroménager que si vous  
achetez un produit qui est assurable. L'Assurance Gros Appareil  
Electroménager est souscrite au jour calendrier de l'achat de  
l'équipement. La couverture prend effet directement après la  
souscription du contrat d'assurance.

### 4 – Quels sont les avantages pour vous?

#### 4.1 – Réparation de votre appareil assuré

En cas de sinistre, nous remboursons les frais de réparation  
nécessaires, dans la limite du montant assuré, pour remettre  
l'appareil dans son état fonctionnel d'origine. Ceci s'applique aux  
réparations dues à :

- Des défauts de matériau, de conception, de production ou de fabrication.
- Un incendie, une explosion ou une implosion.
- Une utilisation ou une opération incorrecte.
- Les dommages causés par une chute, un choc, une pression ou un accident.
- La foudre, une surtension ou un court-circuit.
- Des dommages causés par l'eau, l'humidité ou des inondations.
- L'usure du gros appareil électroménager ou de ses pièces.

Les **Frais de réparation** comprennent les coûts des pièces de rechange, les coûts de main-d'oeuvre du réparateur, si nécessaire, et/ou les coûts réels encourus. La réparation sera effectuée par Coolblue ou par un service de réparation désigné par Coolblue en votre nom. Les frais de réparation seront payés directement à Coolblue ou au service de réparation désigné, après déduction de la franchise applicable.

#### 4.2 – Sinistre total de votre appareil assuré

Le **sinistre total** désigne une situation dans laquelle le rétablissement de l'appareil à son état initial dépasserait le montant assuré ou n'est pas possible. En cas de **sinistre total**, vous recevrez un crédit magasin **Coolblue égal à la valeur d'achat initiale de l'appareil assuré**.

En aucun cas Vous ne serez remboursé en espèces.

#### 4.3 – Franchise

En cas de sinistre, aucune franchise ne sera appliquée. Vous recevrez la totalité des frais de réparation ou un crédit **magasin Coolblue** en cas de sinistre total.

## 5 – Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

### L'assurance ne couvre pas:

- Les dommages qui n'affectent pas le bon fonctionnement de l'appareil assuré. Cela comprend, par exemple, les bosses, les éraflures, et les dommages à la finition.
- Les dommages qui relèvent de la garantie légale, de la garantie du fabricant ou de la garantie du revendeur.
- Les réclamations faites à l'encontre de tiers ou du fabricant/ revendeur pour rupture de contrat ou absence des caractéristiques promises relatives au produit.
- Les défauts de production dans une série particulière ou rappels de produit par le fabricant.
- Les dommages résultant d'une réparation défectueuse, de l'ouverture de l'équipement assuré, d'ajouts ultérieurs, de réglages/mises à niveau ou d'un nettoyage.
- Les dommages ou dysfonctionnements de l'appareil assuré qui peuvent être réparés par un nettoyage (tels que l'accumulation de saletés et d'obstructions).
- Les dommages aux moniteurs et aux écrans dus à la surchauffe.
- Les dommages qui n'ont pas été directement causés à l'appareil assuré (dommages consécutifs).
- Les dommages causés à ou par des logiciels, changements de logiciels, erreurs de programmation, virus informatiques et dommages aux supports de données externes.
- Les dommages causés au matériel installé ultérieurement ou au matériel nouvellement acheté qui n'est plus dans son état d'origine.
- Les coûts de l'appareil loué.
- Les dommages aux biens, à moins qu'ils ne soient expressément couverts.
- Les dommages causés par la guerre, par la terreur ou par des événements similaires.
- Les dommages causés par une perte accidentelle de l'appareil assuré pour autant que l'assureur démontre un lien de causalité avec le dommage.
- Les dommages qui sont causés par un vol de l'appareil assuré.
- Les dommages qui sont causés intentionnellement par vous à l'appareil assuré.

## 6 – Que devez-vous savoir avant ou en cas de dommages?

### 6.1 – Vos obligations:

**Nous ne pouvons examiner une demande sans votre collaboration. Veuillez respecter les obligations suivantes (la collaboration nécessaire):**

- Vous devez signaler tout dommage à Coolblue dans les 14 jours ou dès que raisonnablement possible. L'original du reçu d'achat de l'appareil assuré et de la feuille de police d'assurance doivent être également envoyés à Coolblue.
- L'appareil endommagé et les pièces endommagées ne doivent pas être jetés avant que la réclamation n'ait été entièrement traitée. Nous pouvons charger un expert d'inspecter les dommages sur place et d'évaluer les dommages.
- Sur demande, vous devez fournir à Coolblue les informations nécessaires pour prouver vos droits à obtenir l'indemnité, pour déterminer l'obligation de payer une indemnité et pour déterminer le montant de l'indemnité.
- En cas de sinistre résultant d'un délit (tel qu'un dommage intentionnel), vous devez le signaler immédiatement à la police. Vous devez fournir une copie du PV de déclaration à Coolblue.
- Si l'appareil assuré est également couvert par un autre contrat (p. ex. assurance du contenu), vous devez fournir à Coolblue tous les renseignements sur l'autre contrat qui vous sont connus.

**6.2 – Si vous ne respectez pas l'une des obligations ci-dessus lors de la survenance d'un sinistre ou dans la période qui suit, cela peut avoir des conséquences juridiques importantes.**

**Dans ce cas, les dispositions suivantes s'appliquent:**

En cas de violation intentionnelle de l'obligation, le droit à l'indemnisation s'éteint.

Nous avons le droit de réduire l'indemnité si vous n'avez pas respecté vos obligations à hauteur du préjudice subi par l'assureur.

## 7 – Quand commence la couverture?

**La couverture prend effet** à compter du moment où l'appareil assuré vous est livré, mais au plus tôt à la date de prise d'effet de la garantie de figurant au contrat. La durée du contrat est également indiquée dans votre police.

## 8 – Que devez-vous savoir concernant le paiement de la prime?

La prime unique qui est due dépend du prix d'achat (TVA comprise), du type d'appareil et de la durée du contrat.

La **prime unique** convenue est due au moment de la conclusion du contrat. Coolblue percevra les primes en notre nom, enverra des rappels et confirmera les annulations et résiliera le contrat si la prime n'est pas payée.

## 9 – Qui pouvez-vous contacter?

### 9.1 – Traitement des sinistres

Le traitement des sinistres s'effectue par l'intermédiaire de la filiale Coolblue à laquelle vous avez signalé le sinistre conformément à l'article 6.1 ou par l'intermédiaire du service clientèle de Coolblue.

### 9.2 – Contact avec l'assureur

Si vous avez des questions, vous pouvez contacter Ergo Direkt à l'adresse e-mail suivante: [infobelgium@ergo.de](mailto:infobelgium@ergo.de).

La langue contractuelle est le français. Toutes les communications se feront en français, si possible, ou sinon en néerlandais ou en anglais.

## 10 – Que pouvez-vous faire en cas de réclamation?

### 10.1 – Introduire une réclamation auprès de Coolblue

Si vous avez une plainte concernant le traitement de votre réclamation, vous pouvez contacter Coolblue en envoyant un e-mail contenant votre réclamation à: [service-client@coolblue.be](mailto:service-client@coolblue.be)

### 10.2 – Introduire une réclamation auprès de l'assureur

Vous pouvez également vous adresser directement à l'assureur en envoyant un e-mail avec votre réclamation à: [infobelgium@ergo.de](mailto:infobelgium@ergo.de).

### 10.3 – Réclamation auprès de l'Ombudsman

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte ou de la solution que nous vous proposons, vous pouvez soumettre votre plainte au juge ou à l'Ombudsman des assurances: Square De Meeûs 35, 1000 Bruxelles – Tel. 02 547 5871 – Fax 02 547 5975 – [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) – [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

Le dépôt d'une plainte ne porte pas préjudice au droit de l'assuré d'intenter une procédure judiciaire.

## 11 – Droit applicable et juge compétent

Le présent contrat d'assurance est régi par le droit belge.

En cas de litige, c'est le juge du lieu de votre résidence qui est compétent.

## 12 – Fin du contrat ?

### 12.1 – Quand votre contrat prend-il fin?

La durée de l'assurance est d'un an à compter de la date à laquelle l'assurance a été souscrite. L'assurance est renouvelée tacitement chaque année. Après l'expiration d'un délai de 5 ans, comme indiqué dans le certificat d'assurance, l'assureur résilie officiellement la police.

Votre contrat prend automatiquement fin après une perte totale, un vol ou une spoliation de l'appareil assuré, et ce, en raison de la disparition du risque. Ceci s'applique également dans le cas où une demande d'indemnisation pour sinistre total est rejetée.

Les deux parties peuvent résilier le contrat au moins trois mois avant l'échéance annuelle. Pour ce faire, envoyez un courriel à [assurances@coolblue.be](mailto:assurances@coolblue.be)

## 13 – Est-il possible de résilier la demande ou le contrat ?

### 13.1 – Droit de résiliation

Vous pouvez résilier votre contrat par écrit (par ex. par lettre ou par e-mail) dans les 30 jours sans indication de motif. Cette période commence à courir dès que vous avez reçu la police, le document d'information sur le produit d'assurance et les conditions de la police. La résiliation prend effet huit jours après sa notification. Votre résiliation peut être adressée à :

Coolblue België N.V.,  
t.a.v. Verzekeringen  
Borsbeeksebrug 28  
2600 Anvers,  
ou par e-mail à:  
[service-client@coolblue.be](mailto:service-client@coolblue.be)

### 13.2 – Conséquences de la résiliation

Après une résiliation valable effectuée conformément à l'article 13.1, la prime payée sera remboursée immédiatement ou, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après cette résiliation.

### 13.3 – Remarque spécifique

Votre droit de résiliation en vertu de l'article 13.1 s'éteint si, à votre demande expresse, le contrat a été exécuté intégralement par les deux parties avant que vous ayez exercé votre droit de résiliation.