



cool  
blue

# ASSURANCE.

Tous aux abris.

**ERGO**

Conditions et informations à l'attention des clients pour votre assurance appareil selon le tarif de Forfait Sécurité Coolblue appareil mobile et de Forfait Sécurité Coolblue appareil mobile (premium). (ensemble : l' "Assurance Appareil Mobile (Premium)")

## 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 (présiden), Richard Bader, Christine Voß

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 Strafle 108, D-53117 Bonn, Duitsland. 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?

Pour faire une réclamation, veuillez contacter le service client de Coolblue:

E-mail: [service-client@coolblue.be](mailto:service-client@coolblue.be)

Numéro de téléphone: 03 8082700

Ou prenez directement contact avec un magasin Coolblue

Coolblue NV 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 Appareil Mobile (Premium)

Ces conditions sont applicables à votre 'Assurance Appareil Mobile' ou votre 'Assurance Appareil Mobile Premium'. Les avantages supplémentaires que l'Assurance Appareil Mobile Premium' offre sont indiqués 'en italique'.

### 3 – Qu'est-ce qui est assuré?

Les articles assurés sont les articles (smartphone, tablette, et/ou ordinateur portable achetés chez Coolblue) qui figurent sur votre police d'assurance ('appareil assuré'). 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 Appareil Mobile que si vous achetez un produit qui est assurable.

- (i) L'Assurance Appareil Mobile (Premium) peut être souscrite dès le jour civil au cours duquel l'appareil est acheté; ou bien
- (ii) L'Assurance Appareil Mobile (Premium) peut également être souscrite après l'achat. La souscription de l'Assurance Appareil Mobile (Premium) après l'achat est possible jusqu'à un mois après le jour de l'achat de l'appareil et seulement après que le bon fonctionnement de l'appareil ait été vérifié dans l'atelier par un employé de Coolblue. La couverture prend effet immédiatement après la conclusion du contrat.

### 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.
- Une tempête, la grêle, des éclats de pierre ou du gel.
- Des dommages causés par l'eau, l'humidité ou des inondations.

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 ne serait pas possible. En cas de sinistre total, vous recevrez un crédit magasin **Coolblue égal à la valeur d'un produit de remplacement** au moins équivalent à l'appareil assuré diminué du montant de la franchise.

En aucun cas Vous ne serez remboursé en espèces.

#### 4.3 – Si vous avez opté pour l'Assurance Appareil Mobile Premium, nous vous proposons également une couverture dans les cas suivants:

- Vol de l'appareil assuré. Dans ce cas, vous recevrez un crédit magasin Coolblue égal à la valeur d'un produit de remplacement qui est au moins équivalent à l'appareil assuré, diminué du montant de la franchise.
- Utilisation abusive de votre appareil après qu'il ait été volé. Nous supposons que votre téléphone a été utilisé à mauvais escient s'il peut être démontré que l'appareil assuré a été utilisé pour passer un appel après qu'il a été volé. Dans ce cas, nous vous rembourserons les frais de téléphone supplémentaires jusqu'à concurrence d'un montant de 200 euros.

#### 4.4 – Franchise

En cas de sinistre, une franchise de 10 pourcents du montant assuré est déduite pour chaque sinistre.

Si vous avez opté pour l'Assurance Appareil Mobile Premium, la franchise en cas de vol ou de vol de l'équipement assuré s'élève à 20 % du montant assuré.

La franchise s'élève à un minimum de 15,00 euros et un maximum de 300,00 euros. En cas de réparation, vous devez payer la franchise vous-même. En cas de perte totale, de vol ou de cambriolage, la franchise sera déduite du crédit d'achat

## 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 pour absence des caractéristiques promises relatives au produit.
- Les défauts de production dans une série particulière ou actions de rappel par le fabricant.
- L'usure/la détérioration (par exemple de piles rechargeables ou d'autres batteries et pièces de l'appareil).
- 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 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 lui-même (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, la terreur ou des événements similaires.
- Les dommages causés par une perte accidentelle (comme l'oubli ou le fait de laisser traîner un appareil assuré) pour autant que l'assureur démontre un lien de causalité avec le dommage.
- 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 coopération nécessaire):

- Vous devez signaler tout dommage à Coolblue dans les 14 jours ou dès que raisonnablement possible. L'original du reçu d'achat et de l'attestation 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.
- Si l'équipement 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.

- En cas de sinistre résultant d'un délit (tel qu'un vol, un cambriolage, un dommage intentionnel), vous devez le signaler immédiatement à la police. Vous devez fournir une copie du PV de déclaration à Coolblue.
- En cas de vol du smartphone ou de l'appareil de communication mobile assuré alors qu'une carte SIM est insérée et/ou que l'appareil est équipé du Wi-Fi, vous devez informer Coolblue du numéro de série et du numéro IMEI de l'appareil et bloquer immédiatement cette carte SIM.
- Si votre téléphone est utilisé à mauvais escient après avoir été volé, vous devez fournir à Coolblue un aperçu (si disponible) de tous les appels téléphoniques effectués après le vol du téléphone.

### 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 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'équipement, de la durée du contrat et de la couverture choisie.

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 client 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 français. Toutes les communications se feront en français, si possible, ou autrement 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 – Klacht indienen bij de verzekeraar

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

## 11 – Droit applicable et juge compétent

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

En cas de litige, c'est le tribunal de votre lieu de 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 au maximum 2 fois avec 1 an. Après 1, 2 ou 3 ans, comme indiqué dans le certificat d'assurance, l'assurance ne sera pas renouvelée tacitement.

Votre contrat prend fin automatiquement après une demande pour sinistre total, vol ou vol qualifié de l'appareil assuré, en raison de la disparition du risque. Ceci s'applique également en cas de rejet d'une telle demande.

Vous pouvez résilier votre contrat au moins trois mois avant son échéance annuelle en envoyant un courriel à l'adresse suivante [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 NV,  
t.a.v. Assurances  
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.