

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE DES APPAREILS ELECTROLUX

Veillez noter que le présent contrat est conclu pour une durée ferme initiale de douze (12) mensualités. A l'arrivée du terme, le contrat sera reconduit pour une durée indéterminée à moins d'être résilié par l'une des parties moyennant un préavis d'un (1) mois avant le terme de la période initiale. A compter de ce renouvellement, chacune des parties pourra résilier le contrat à tout moment moyennant un préavis écrit d'un (1) mois. La résiliation peut être notifiée par lettre recommandée ou courriel avec accusé de réception ou par exploit d'huissier (voir article 5).

1 PRÉAMBULE

1.1 Les présentes conditions générales s'appliquent au contrat d'assurance de protection additionnelle conclu entre vous (ci-après le « Preneur d'Assurance ») et Electrolux Insurance Company (Electrolux Försäkringsaktiebolag) (ci-après l'« Assureur ») relativement à l'Appareil Electrolux Initial et, le cas échéant, aux Appareils Electrolux Secondaires, que le Preneur d'Assurance a indiqué dans l'offre de conclusion du contrat d'assurance (ci-après les « Conditions Générales »). Aucune disposition du contrat d'assurance ou des Conditions Générales ne saurait être interprétée comme une restriction de vos droits relativement à la non-conformité des Appareils Electrolux, tel qu'exposé plus en détail à l'article 3.1 ci-dessous.

1.2 Electrolux propose deux types de garanties :

- Garantie Simple Protection+
- Garantie Multiple Protection+

(ci-après individuellement une « Garantie »)

Sauf disposition contraire expresse, les Conditions Générales s'appliquent à toutes les Garanties.

2 DÉFINITIONS

Lorsqu'ils sont employés dans les présentes Conditions Générales, les termes suivants revêtent la signification donnée ci-après :

2.1 **Appareil Electrolux** : l'Appareil Electrolux Initial visé dans la Police et, pour la Garantie Multiple Protection+, l'Appareil Electrolux Initial et les éventuels Appareils Electrolux Secondaires.

2.2 **Appareil Electrolux Initial** : l'Appareil Electrolux initial pour lequel le Preneur a souscrit au contrat d'assurance et qui est visé dans la Police. L'« Appareil Electrolux Initial » doit (a) être un appareil électroménager appartenant à l'une des catégories suivantes : fours, cuisinières, micro-ondes, tables de cuisson, hottes, lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, (b) appartenir à l'une des Marques Couvertes, et (c) répondre aux conditions suivantes (i) l'utilisation de l'appareil est autorisée en France conformément au manuel du produit ; (ii) l'appareil se trouve en France métropolitaine ou à Monaco (hors Corse, DROM-COM et tout territoire non relié par un pont) à la date de conclusion du contrat d'assurance telle que fixée dans la Police ; (iii)

l'appareil se trouve en France à la date de survenance de l'Événement Assuré et, à la date de prise d'effet de la protection, ne peut être âgé de plus de huit (8) ans à compter de sa date d'achat ; l'âge de l'Appareil se compte à partir de la fin de l'année de son achat.

- 2.3 **Appareil Electrolux Secondaire** : pour la Garantie Multiple Protection+ uniquement, les Appareils Electrolux que le Preneur d'Assurance a indiqué dans la Police, mais aussi tout Appareil Electrolux éligible qui se trouve dans le foyer du Preneur d'Assurance, qui sont couverts par la Garantie Multiple Protection+. Les Appareils Electrolux de la catégorie Froid (réfrigérateur, congélateur ou combiné) ne sont pas éligibles pour la souscription à la Police en tant qu'Appareil Electrolux Initial mais peuvent être couverts par la Garantie Multiple Protection+ en qualité d'Appareils Electrolux Secondaires. Le Client devra déclarer chaque Appareil Electrolux Secondaire en indiquant pour chacun le PNC et numéro de série dans un délais de sept (7) jours après achat. Passé ce délai de sept (7) jours, les Appareils Electrolux Secondaires n'ayant pas été communiqués, ou pour lesquels le PNC et/ou le numéro de série n'aura pas été communiqué, ne seront pas pris en compte dans la Garantie Multiple Protection+.
- 2.4 **Assureur** : Electrolux Försäkrings AB, dont le siège social est établi à Stockholm, Suède, numéro d'enregistrement 516401-7666, agréé par l'autorité *Swedish Companies Registration Office* (Sw. *Bolagsverket*) et enregistré sous le numéro 516401-7666, agissant comme l'Assureur ;
- 2.5 **Centre de Contact** : le centre de contact de CSAV en charge du traitement des dossiers de panne conformément à la Police ; les coordonnées téléphoniques du Centre de Contact sont les suivantes : 09 70 17 58 67 ;
- 2.6 **Conditions Générales** : les présentes conditions générales ;
- 2.7 **CSAV** : Compagnie du SAV, une société par actions simplifiée unipersonnelle au capital social de 512.440 euros dont le siège est situé 39, rue du Bois Chaland, 91090 LISSES, FRANCE, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés d'Évry sous le numéro 539 746 289, agissant en qualité de filiale de l'Assureur responsable de l'organisation et l'exécution des Services de Réparation ;
- 2.8 **Défaillance** : l'impossibilité d'utiliser l'Appareil Electrolux normalement, conformément à l'usage auquel il est destiné, en raison d'une interruption soudaine et fortuite du bon fonctionnement des éléments ou composants de l'Appareil Electrolux, due à des causes internes d'ordre mécanique, électrique, électronique, pneumatique ou hydraulique et non imputable à des actions humaines ou au défaut d'utilisation de l'Appareil Electrolux conformément au mode d'emploi ;
- 2.9 **Electrolux** : Electrolux France, une société par actions simplifiée au capital social de 36.242.500 euros dont le siège est situé 43, avenue Félix Louat, 60300 SENLIS, FRANCE, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Compiègne sous le numéro 562 076 125, agissant en qualité d'intermédiaire d'assurance auprès de l'ORIAS sous le numéro [23003241], dûment habilité et mandaté par l'Assureur aux fins d'exécuter les obligations de l'Assureur envers le Preneur d'Assurance, telles que visées dans les présentes, en ce compris l'enregistrement de l'appareil, le démarchage du Preneur d'Assurance aux fins de conclure le contrat d'assurance;

- 2.10 **Événement Assuré** : une Défaillance ou un Sinistre Accidentel subi par un Appareil Electrolux.
- 2.11 **Garantie Simple Protection+** : une garantie couvrant l'Appareil Electrolux Initial uniquement (un Appareil Electrolux du foyer du Preneur d'Assurance qui remplit les conditions prévues par les présentes Conditions Générales) ;
- 2.12 **Garantie Multiple Protection+** : une garantie couvrant l'Appareil Electrolux Initial ainsi que tous les Appareils Electrolux Secondaires (qui remplissent les conditions prévues par les présentes Conditions Générales) du foyer du Preneur d'Assurance.
- 2.13 **Garantie du Fabricant** : la garantie de l'Appareil Electrolux consentie au Preneur d'Assurance par le fabricant, l'importateur, le distributeur ou le vendeur de l'Appareil Electrolux.
- 2.14 **Marques Couvertes** : les Garanties sont proposées pour tous les appareils de marque Electrolux, en ce compris Electrolux, AEG, Faure et Arthur Martin.
- 2.15 **Nouvel Appareil** : un Appareil Electrolux disponible en France, dont les caractéristiques techniques sont identiques ou autant similaires que possible à celles de l'Appareil Electrolux assuré, qui remplace l'Appareil Electrolux en cas de Sinistre Total.
- 2.16 **Période de Préavis** : les trente (30) premiers jours suivant l'entrée en vigueur du contrat d'assurance.
- 2.17 **Police** : le document confirmant la conclusion du contrat d'assurance conformément aux Conditions Générales pourvu d'un numéro d'identification unique.
- 2.18 **Preneur d'Assurance** : un consommateur final particulier (non-professionnel) bénéficiaire du contrat d'assurance.
- 2.19 **RGPD** : le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.
- 2.20 **Services de Réparation** : tous les services de réparation effectués par CSAV, le traitement des appels et communications avec le Preneur d'Assurance.
- 2.21 **Sinistre Accidentel** : tout sinistre soudain et fortuit subi par un Appareil Electrolux assuré, indépendant de la volonté du Preneur d'Assurance, affectant le bon fonctionnement de l'Appareil Electrolux, à condition que l'Appareil Electrolux ait été utilisé conformément à son mode d'emploi au moment de l'accident.
- 2.22 **Sinistre Total** : tout sinistre à la suite duquel il devient techniquement impossible ou économiquement inopportun de réparer l'Appareil Electrolux.
- 2.23 **Technicien Agréé Electrolux** : un employé de maintenance de CSAV ou un technicien de maintenance auquel CSAV fait appel, établi en France et désigné par CSAV aux fins de réparer ou de remplacer l'Appareil Electrolux.

2.24 **Valeur de Remplacement** : la valeur du Nouvel Appareil à la date de survenance du Sinistre Total.

3 OBJET ET ÉTENDUE DE L'ASSURANCE ET SERVICES COMPLEMENTAIRES

3.1 Le contrat d'assurance complète les droits que la loi reconnaît au Preneur d'Assurance relativement à la non-conformité d'un Appareil Electrolux, comme le droit d'en obtenir la réparation et le remplacement, ainsi qu'au titre de la Garantie du Fabricant fournie par le fabricant, le distributeur, l'importateur ou le vendeur de l'Appareil Electrolux. Les dispositions des Conditions Générales ne portent pas atteinte aux droits que la loi reconnaît au Preneur d'Assurance en dehors du cadre des assurances.

3.2 L'objet de l'assurance est l'Appareil Electrolux Initial indiqué dans la Police et, pour la Garantie Multiple Protection+, l'Appareil Electrolux Initial et les éventuels Appareils Electrolux Secondaires.

3.3 Les contrats suivants sont conclus : (i) un contrat d'assurance est conclu entre le Preneur d'Assurance et l'Assureur ; (ii) un contrat d'intermédiation est conclu entre l'Assureur et Electrolux, et, si nécessaire ; (iii) un contrat de réparation est conclu entre le Preneur d'Assurance et CSAV, les frais découlant de ce contrat étant supportés par l'Assureur. L'Assureur couvre uniquement les frais des services de réparation et de remplacement.

3.4 L'assurance couvre les sinistres subis par un Appareil Electrolux consécutivement à n'importe quel Événement Assuré (Défaillance, Sinistre Accidentel).

3.5 L'assurance s'étend à la couverture des frais engagés par l'Assureur en vue de la réparation par CSAV, ou sous la supervision directe de CSAV, d'un Appareil Electrolux indiqué dans la Police ou, en cas de Sinistre Total, des possibles frais engagés en vue du remplacement d'un Appareil Electrolux par un Nouvel Appareil, livraison et installation comprises selon les conditions précisées dans les présentes Conditions Générales.

3.6 En cas de réparation, les services de réparation sont fournis par CSAV. CSAV enregistre la demande et peut programmer une visite de réparation du Technicien Agréé Electrolux. En cas de remplacement, le remplacement de l'Appareil Electrolux est effectué par CSAV.

3.7 La souscription au contrat d'assurance permet également au Preneur d'Assurance de bénéficier des services complémentaires suivants :

- Obtention de conseils par un professionnel concernant les Appareils Electrolux du Preneur d'Assurance ;
- Octroi d'un bon de réduction utilisable de manière illimitée donnant droit à une réduction de cinquante pour cent (50%) pour l'achat d'accessoires, de produits d'entretien et pièces détachées sur la boutique en ligne d'Electrolux.

4 EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

4.1 Le contrat d'assurance ne couvre pas :

- 4.1.1 Les sinistres imputables à la vétusté des consommables ou pièces de l'Appareil Electrolux qui s'usent par nature avant la fin de la durée de vie de l'Appareil Electrolux dans des conditions d'utilisation normales, notamment les ampoules, les piles jetables, les commandes à distance ou les antennes ;
- 4.1.2 Les sinistres subis par l'Appareil Electrolux du fait d'une utilisation non conforme à l'usage auquel il est destiné ou aux recommandations d'utilisation de l'Appareil Electrolux définies dans le mode d'emploi ;
- 4.1.3 Les sinistres imputables à une installation incorrecte de l'Appareil Electrolux, en ce compris une installation non conforme à l'usage auquel il est destiné ou aux recommandations d'utilisation définies dans le mode d'emploi, sauf si l'Appareil Electrolux a été installé par son vendeur ou d'autres personnes agissant pour son compte ;
- 4.1.4 Les sinistres mécaniques causés à l'Appareil Electrolux par une intervention dans sa structure, notamment une intervention dans les éléments structurels de l'Appareil Electrolux, les interactions de ses composants ou du logiciel installé dans l'Appareil Electrolux, ou encore par des modifications ou adaptations (i) qui dépassent l'étendue indiquée dans le mode d'emploi ; ou (ii) qui sont apportées d'une manière ou dans des conditions s'écartant des recommandations définies dans le mode d'emploi. L'exclusion ne s'applique pas aux interventions de la part d'un Technicien Agréé Electrolux ;
- 4.1.5 Les sinistres imputables à des réparations de l'Appareil Electrolux effectuées par des personnes non habilitées ;
- 4.1.6 Les sinistres subis par l'Appareil Electrolux suite à l'altération des dispositifs de sécurité d'origine du fabricant ;
- 4.1.7 Les sinistres subis par l'Appareil Electrolux suite à son utilisation à des fins professionnelles ;
- 4.1.8 Les sinistres imputables à la corrosion, l'oxydation, la calcification ou toute autre forme de dégradation progressive résultant de l'utilisation régulière de l'Appareil Electrolux et les sinistres sans effet sur les caractéristiques fonctionnelles de l'Appareil Electrolux, comme les dommages esthétiques, les bosses, les griffes ou la décoloration ;

- 4.1.9 Les sinistres imputables à une action intentionnelle ou à une négligence grave du Preneur d'Assurance et les sinistres causés intentionnellement par une personne du foyer du Preneur d'Assurance ;
- 4.1.10 Les sinistres imputables au défaut d'entretien ou d'inspection périodique si tel est recommandé par le fabricant de l'Appareil Electrolux ;
- 4.1.11 Les sinistres imputables à des facteurs externes, qu'ils soient d'ordre thermique ou chimique, ou encore à un liquide, à l'humidité, à une pression excessive, à des radiations, à des vibrations, à une explosion ou à une ventilation inadéquate ;
- 4.1.12 Les sinistres résultant d'un transport inadéquat de l'Appareil Electrolux ;
- 4.1.13 Les sinistres imputables à des vices apparents au moment de la conclusion du contrat d'assurance ;
- 4.1.14 Les vices de production ou structurels décelés par le fabricant et donnant lieu au rappel du produit ;
- 4.1.15 Les sinistres se manifestant par la perte des données sauvegardées dans l'Appareil Electrolux ou le logiciel de l'Appareil Electrolux ;
- 4.1.16 Les sinistres imputables aux virus électroniques ;
- 4.1.17 Les sinistres imputables à l'utilisation d'accessoires de l'Appareil Electrolux s'écartant des recommandations du fabricant ;
- 4.1.18 Les sinistres subis par les accessoires vendus avec l'Appareil Electrolux ou achetés séparément, notamment les casques, modems, antennes, câbles, chargeurs et batteries de rechange ;
- 4.1.19 Les frais de maintenance et d'assemblage de l'Appareil Electrolux ;
- 4.1.20 Les frais d'apposition de vignettes de sécurité ou d'autres dispositifs de sécurité ;
- 4.1.21 Les sinistres causés à l'Appareil Electrolux par les catastrophes naturelles, en ce compris, sans s'y limiter, la foudre, les inondations, l'incendie, les variations de tension, ainsi que tout dysfonctionnement de l'alimentation, du gaz, de l'air conditionné, de la ventilation, des télécommunications, de la protection contre la foudre et des réseaux d'alarme ;
- 4.1.22 Les frais de réparation déjà couverts par la Garantie du Fabricant ;
- 4.1.23 Les dommages et frais encourus par des tiers et causés à des tiers ; et

4.1.24 Les dysfonctionnements causés par les animaux, en ce compris les rongeurs et les insectes.

4.1.25 Les dommages survenant pendant la Période de Préavis.

5 ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE ET FIN DU CONTRAT D'ASSURANCE

5.1 Le contrat d'assurance entre en vigueur pour une durée ferme initiale de douze (12) mensualités. A l'arrivée du terme, le contrat sera reconduit pour une durée indéterminée à moins d'être résilié par l'une des parties moyennant un préavis d'un (1) mois avant le terme de la période initiale.

5.2 A compter du renouvellement du contrat prévu au paragraphe précédent, chaque partie peut résilier le contrat d'assurance sans devoir justifier d'un motif en notifiant sa décision à l'autre partie avec un préavis écrit d'un (1) mois. La résiliation prend effet à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter du lendemain de la réception de la notification dans les conditions visées à l'article 5.4.

5.3 La notification de la résiliation peut être effectuée par (i) lettre recommandée avec accusé de réception ; (ii) par e-mail ; (iii) courriel avec accusé de réception ; (iiii) sur le site internet Electrolux ; ou (iiiii) exploit d'huissier.

5.4 L'Assureur a par ailleurs le droit de résilier le contrat d'assurance par anticipation si l'engagement au titre de l'assurance ne peut plus être requis de sa part, par exemple si l'Assureur découvre que le Preneur d'Assurance l'a intentionnellement trompé et/ou viole le contrat d'assurance.

5.5 Le contrat d'assurance et la couverture prennent fin immédiatement, de plein droit et sans préavis, dans les cas suivants :

5.5.1 Exercice du droit de rétractation par le Preneur d'Assurance au titre du contrat d'assurance conformément à l'article 7 ;

5.5.2 L'Appareil Electrolux Initial visé dans la Police a atteint l'âge de dix (10) ans ;

5.5.3 Transfert de la propriété de l'Appareil Electrolux Initial à un tiers (p.ex. don ou vente) ;

5.5.4 Vol ou subtilisation de l'Appareil Electrolux Initial assuré.

5.6 Le cas échéant, l'Assureur restitue au Preneur d'Assurance les primes qu'il a déjà versées pour la période d'assurance postérieure à la résiliation.

6 LIEU DE L'ASSURANCE

L'assurance s'applique en France métropolitaine ou à Monaco (hors Corse, DROM-COM et tout territoire non relié par un pont) aux Appareils Electrolux assurés qui ont été achetés en France en cas de survenance d'un Événement Assuré en France.

7 DROIT DE RÉTRACTATION

Tout consommateur qui souscrit un contrat d'assurance à distance dispose de la faculté de se rétracter, sans devoir justifier d'un motif, moyennant l'envoi d'une notification écrite à services.fr@electrolux.com dans un délai de trente (30) jours à compter de l'information qui lui a été donnée de la conclusion du contrat, sous réserve que les obligations prévues par la Police n'aient pas été intégralement exécutées à la date de l'exercice de ce droit. Le délai est réputé respecté si la notification est envoyée avant son expiration. Le consommateur qui réclame le bénéfice des prestations pendant le délai précité de quatorze (14) jours renonce à son droit de rétractation.

8 LIMITES DE L'ENGAGEMENT AU TITRE DE L'ASSURANCE

8.1 Le nombre de sinistres pour lesquels une réparation de l'Appareil Electrolux Initial pour la Garantie Simple Protection+ et de tous les Appareils Electrolux (Initial et Secondaires) confondus pour la Garantie Multiple Protection+ peut être programmée est limité à trois (3) sinistres par année contractuelle. Au-delà de ce nombre de sinistres, l'Assureur ne sera plus tenu à aucune obligation vis-à-vis du Preneur d'Assurance jusqu'à la fin de l'année contractuelle concernée.

8.2 En cas de dysfonctionnement spécifique d'un Appareil Electrolux, Electrolux détermine le nombre de tentatives de réparation à entreprendre en tenant compte des circonstances particulières et des instructions de l'Assureur. En cas d'échec des tentatives de réparation de l'Appareil Electrolux, ce dernier sera réputé avoir subi un Sinistre Total.

9 PRIME D'ASSURANCE

9.1 Le montant de la prime d'assurance exigible est déterminé en considération de la Valeur de Remplacement, des options de protection d'assurance, du type de Garantie choisi et de la période d'assurance.

9.2 La prime d'assurance est exigible uniquement pendant la période de fourniture des prestations d'assurance par l'Assureur.

9.3 En cas de souscription à une Garantie pour un Appareil Electrolux Initial sous-garantie, la prime d'assurance sera majorée de cinq euros (5 €) à l'expiration de la Garantie du Fabricant applicable pour cet Appareil Electrolux afin de couvrir les sinistres mécaniques et accidentels subis par cet Appareil Electrolux.

9.4 La prime d'assurance est versée sur une base mensuelle tel qu'indiqué dans la Police.

9.5 Le montant mensuel de la prime d'assurance est défini dans le tableau ci-dessous, il varie selon la Garantie choisie et selon que l'Appareil Electrolux couvert en premier lieu par la Police est sous-garantie ou hors-garantie au moment de la souscription :

En Euros (€)	Garantie Simple Protection+	Garantie Simple Protection+	Garantie Multiple Protection+	Garantie Multiple Protection+
En Euros (€)	Appareil Electrolux Initial sous-garantie	Appareil Electrolux Initial hors-garantie	Appareil Electrolux Initial sous-garantie	Appareil Electrolux Initial hors-garantie
Prime (hors taxes et frais)	2.60	6.96	4.35	8.71
Frais d'acquisition et d'administration	0.14	0.37	0.23	0.46
Taxes et frais	0.25	0.66	0.41	0.82
Total	2.99	7.99	4.99	9.99

L'attention du Preneur d'Assurance est attirée sur le fait qu'une comparaison entre plusieurs contrats d'assurance ne doit pas se limiter à comparer l'estimation des coûts et frais de chaque contrat, mais doit également prendre en considération d'autres éléments, tels que l'étendue des garanties, le montant des franchises éventuelles ou les clauses d'exclusion. Les estimations communiquées ci-dessus permettent de mieux apprécier la partie de la prime qui sert à couvrir le risque assuré par le contrat d'assurance. Le solde de la prime, après déduction des taxes et contributions ainsi que des frais d'acquisition et d'administration, représente en effet la part de la prime affectée à l'exécution des prestations contractuelles ainsi que les frais non mentionnés ci-dessus (en ce compris le coût mutualisé des sinistres et de leur gestion). Ces estimations sont calculées sur la base des données comptables du dernier exercice comptable de l'Assureur telles qu'approuvées par son assemblée générale.

- 9.6 En cas de non-paiement de la prime échue par le Preneur d'Assurance, la couverture sera suspendue quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure de payer (par exploit d'huissier ou lettre recommandée) par Electrolux au Preneur d'Assurance. L'Assureur ne sera plus tenu au titre d'une quelconque prestation en vertu du contrat d'assurance pendant toute la période de suspension de la couverture et tant que paiement de la prime échue restera dû. La couverture reprendra effet à compter du lendemain de la réception par Electrolux du paiement de la prime échue.
- 9.7 L'Assureur se réserve le droit d'adapter chaque année le montant de la prime exigible en fonction de l'évolution de l'indice des prix à la consommation (ci-après l'« IPC ») publié par l'INSEE et des hausses significatives des coûts, en ce compris, sans s'y limiter, les hausses significatives des coûts des matières premières, des composants et des produits semi-finis, ainsi que toutes les autres hausses indépendantes de la volonté de l'Assureur.

10 DÉTERMINATION DU MONTANT DU SINISTRE

10.1 Le montant du sinistre est déterminé d'après les coûts et la méthode de réparation de l'Appareil Electrolux assuré.

10.2 En cas de Sinistre Total, les solutions suivantes seront mises en place :

a) Remplacement de l'Appareil Electrolux visé dans la Police concerné par un Nouvel Appareil

Cette solution sera mise en place dans les deux cas suivants :

(i) Si l'Appareil Electrolux concerné par le Sinistre Total (Appareil Initial ou Appareil Secondaire) est encore sous garantie.

(ii) Si l'Appareil Electrolux concerné par le Sinistre Total est l'Appareil Initial, qu'il n'est plus sous garantie (c'est-à-dire plus de deux (2) ans après la date d'achat de l'Appareil Electrolux) mais qu'il n'est pas âgé de plus de huit (8) ans à la date du constat du Sinistre Total établi par le Technicien Agréé Electrolux.

b) Mise à disposition d'un bon de réduction à valoir sur l'achat d'un nouvel appareil sur le site www.electrolux.fr

Cette solution sera mise en place dans les cas suivants :

(i) Si l'Appareil Electrolux concerné par le Sinistre Total est l'Appareil Initial, qu'il n'est plus sous garantie (c'est-à-dire plus de deux (2) ans après la date d'achat de l'Appareil Electrolux) et qu'il est âgé de plus de huit (8) ans à la date du constat du Sinistre Total établi par le Technicien Agréé Electrolux.

(ii) Si l'Appareil Electrolux concerné par le Sinistre Total est l'Appareil Initial et que celui-ci a déjà fait l'objet d'un remplacement dans le cas visé au (a)(ii) ci-dessus.

(iii) Si l'Appareil Electrolux concerné par le Sinistre Total est un Appareil Secondaire qui n'est plus sous garantie (c'est-à-dire plus de deux (2) ans après la date d'achat de l'Appareil Electrolux).

10.3 Un Nouvel Appareil peut se composer de pièces reconditionnées ou être un Appareil reconditionné. S'il n'existe pas d'appareil de remplacement équivalent ou si le coût de cet appareil de remplacement dépasse la Valeur de Remplacement de l'Appareil Electrolux concerné (en supposant que l'Appareil concerné fonctionne parfaitement) de plus de 25 pour cent (25%), l'Assureur peut décider, à son entière discrétion, de payer la Valeur de Remplacement de l'Appareil Electrolux au Preneur d'Assurance.

10.4 La propriété de tout Appareil Electrolux remplacé est transférée à Electrolux au moment de la livraison d'un Nouvel Appareil.

10.5 L'assurance couvre uniquement les frais de réparation arrêtés à la date de survenance du sinistre (Défaillance ou Sinistre Accidentel) et nécessaires au rétablissement du bon fonctionnement de l'Appareil Electrolux.

- 10.6 Les coûts de remplacement des consommables, comme les filtres, l'huile et les fluides, ne sont couverts que si leur remplacement (en tout ou en partie) s'avère nécessaire en raison du sinistre (Défaillance ou Sinistre Accidentel) subi par l'élément concerné de l'Appareil Electrolux.
- 10.7 L'Assureur se réserve le droit de recouvrer la propriété des éléments remplacés de l'Appareil Electrolux.

11 DROITS ET OBLIGATIONS DU PRENEUR D'ASSURANCE

- 11.1 Le Preneur d'Assurance doit immédiatement cesser d'utiliser l'Appareil Electrolux concerné par une Défaillance ou un Sinistre Accidentel et agir conformément aux recommandations définies dans le mode d'emploi ou le livret de garantie lorsqu'un avertissement ou un dispositif de contrôle ou de mesure indique l'existence d'un dysfonctionnement ou d'une irrégularité. Le Preneur d'Assurance doit également prendre toutes les mesures à sa disposition pour sauvegarder l'Appareil Electrolux et prévenir l'aggravation du dommage. L'Assureur est exonéré de toute responsabilité si le Preneur d'Assurance, délibérément ou par suite d'une négligence grave, ne prend pas ces mesures et son inaction donne lieu ou contribue à une perte ou un dommage.
- 11.2 Le Preneur d'Assurance est tenu de vérifier que le contrat d'assurance et la Police reflètent effectivement le contrat d'assurance qu'il a sollicité et les renseignements qu'il a fournis lors de la conclusion du contrat d'assurance. Toute inexactitude doit être signalée sans délai et par écrit à l'Assureur. Lorsqu'il sollicite le contrat d'assurance, le Preneur d'Assurance répond à diverses questions. Le Preneur d'Assurance doit veiller à répondre aux questions correctement, même si un tiers répond à sa place. En cas de réponse inexacte, le Preneur d'Assurance doit en informer l'Assureur sans délai après la réception de la Police. Le cas échéant, l'Assureur a le droit de résilier le contrat d'assurance, de refuser d'exécuter ses prestations ou encore de fixer des conditions particulières de validité du contrat d'assurance. À défaut pour le Preneur d'Assurance de fournir tout ou partie des renseignements requis, le droit à la prestation d'assurance peut être limité, voire annulé. L'Assureur a le droit de résilier le contrat d'assurance si, en ayant eu connaissance de la situation réelle, il n'aurait jamais conclu le contrat d'assurance.
- 11.3 En cas de changement de la situation personnelle du Preneur d'Assurance ou de l'Appareil Electrolux Initial assuré pendant la durée du contrat d'assurance, le Preneur d'Assurance doit en informer l'Assureur par écrit dans un délai de quatorze (14) à compter de sa prise de connaissance du changement. En tout état de cause, le Preneur d'Assurance doit informer l'Assureur des changements suivants : (i) la nouvelle adresse du Preneur d'Assurance ; et (ii) tout changement de coordonnées.
- 11.4 L'Assureur n'est pas responsable des conséquences ou circonstances qui ne lui ont pas été communiquées en violation de l'article 11.2 ou 11.3. Lorsque la violation des dispositions de l'article 11.2 ou 11.3 est intentionnelle, il est considéré en cas de doute que l'Événement Assuré est imputable à des circonstances inconnues en dépit de l'obligation d'information.

11.5 Lorsqu'il souscrit le contrat d'assurance pour le compte d'un tiers (l'assuré), le Preneur d'Assurance est tenu de communiquer les Conditions Générales à l'assuré et de l'informer de ses droits et obligations résultant du contrat d'assurance. Le Preneur d'Assurance ne peut souscrire un contrat d'assurance pour le compte d'un tiers que s'il en a obtenu l'autorisation écrite et préalable de l'Assureur.

12 PROCÉDURE EN CAS DE DÉFAILLANCE OU DE SINISTRE ACCIDENTEL

12.1 En cas de survenance d'une Défaillance ou d'un Sinistre Accidentel, le Preneur d'Assurance doit :

12.1.1 Prendre toutes les mesures à sa disposition pour sauvegarder l'Appareil Electrolux assuré et en prévenir ou réduire les dommages ;

12.1.2 Déclarer la Défaillance ou le Sinistre Accidentel immédiatement, sans que ce délai ne puisse excéder sept (7) jours à compter du moment où il a pris connaissance de la Défaillance ou du Sinistre Accidentel, par téléphone de la manière indiquée dans la Police ou par courrier électronique envoyé au Centre de Contact à l'adresse électronique visée à l'article 17.1, et suivre les recommandations du Centre de Contact.

12.2 Lorsqu'il déclare une Défaillance ou un Sinistre Accidentel, le Preneur d'Assurance est tenu de fournir les renseignements suivants à des fins d'identification :

12.2.1 Les coordonnées exactes, le numéro de téléphone et l'adresse postale du Preneur d'Assurance ;

12.2.2 Le numéro de la Police ;

12.2.3 La marque et le modèle de l'Appareil Electrolux concerné, en ce compris le code produit (**PNC**) et le numéro de série ; et

12.2.4 Une description détaillée de la Défaillance ou du Sinistre Accidentel ainsi que ses disponibilités en vue de la mise à disposition ou de l'envoi de l'Appareil Electrolux au personnel du Technicien Agréé Electrolux aux fins de sa réparation ou, en cas de Sinistre Total, de son éventuel remplacement selon les conditions précisées à l'article 10.2, pendant les heures normales de travail du Technicien Agréé Electrolux.

12.3 Le Preneur d'Assurance doit :

12.3.1 Tenir l'Appareil Electrolux à la disposition du représentant du Technicien Agréé Electrolux, à l'endroit de son utilisation en France métropolitaine ou à Monaco (hors Corse, DROM-COM et tout territoire non relié par un pont), au jour et à l'heure convenus ; Les Appareils Electrolux encastrés doivent être mis à la disposition du Technicien Agréé Electrolux pour réparation de manière à ce que les réparations puissent commencer immédiatement ;

- 12.3.2 Fournir la Police ou communiquer un numéro de Police au représentant du Technicien Agréé Electrolux ; et
- 12.3.3 À la demande du Technicien Agréé Electrolux, être en mesure de lui fournir la facture d'achat de l'Appareil Electrolux.
- 12.4 Dès qu'elle a été programmée et confirmée, la visite de réparation ne peut plus être annulée moins de vingt-quatre (24) heures avant l'heure convenue. Si le Preneur d'Assurance annule la visite moins de vingt-quatre (24) heures avant l'heure convenue ou n'est pas présent à l'heure convenue, Electrolux se réserve le droit de lui facturer 95 euros.
- 12.5 Si le Preneur d'Assurance, en suite d'une faute ou d'une négligence grave, ne respecte pas ses obligations visées au présent article 12, l'Assureur a le droit de réduire proportionnellement sa prestation si le non-respect desdites obligations a des effets sur l'établissement de la responsabilité ou de l'étendue des services.

13 RÈGLEMENT DU SINISTRE

- 13.1 L'Assureur veille à ce que le Preneur d'Assurance reçoive la prestation dans un délai de trente (30) jours à compter de sa déclaration du Sinistre Accidentel, à condition que le Preneur d'Assurance tienne l'Appareil Electrolux à la disposition du personnel du Technicien Agréé Electrolux dans ce délai.
- 13.2 Le Centre de Contact organise la réparation de l'Appareil Electrolux du Preneur d'Assurance à l'endroit de son installation en France. Si une réparation sur place s'avère impossible pour des raisons techniques et que l'Appareil Electrolux doit donc être réparé dans les locaux du Technicien Agréé Electrolux, ce dernier est responsable du transport de l'Appareil Electrolux. Le Preneur d'Assurance doit permettre au personnel du Technicien Agréé Electrolux d'enlever l'Appareil Electrolux à l'heure convenue avec le Technicien Agréé Electrolux conformément à l'article 12.3. Le Preneur d'Assurance peut également remettre lui-même l'Appareil Electrolux à l'endroit indiqué par le Centre de Contact sur le territoire de la France. Dans ce cas, le Preneur d'Assurance n'a pas droit au remboursement des frais de transport et les dommages que le Preneur d'Assurance a causés pendant le transport de l'Appareil Electrolux ne lui sont pas indemnisés par l'Assureur.
- 13.3 Le caractère (ir)réparable de l'Appareil Electrolux et le constat du Sinistre Total sont exclusivement déterminés par CSAV. Le caractère irréparable peut notamment résulter, sans s'y limiter, de (i) l'indisponibilité de pièces de rechange ; (ii) la circonstance que les frais de réparation de l'Appareil Electrolux dépassent, de l'avis raisonnable du Technicien Agréé Electrolux, la Valeur de Remplacement de l'Appareil Electrolux concerné ; ou (iii) l'inopportunité économique, pour toute autre raison, de réparer l'Appareil Electrolux.

14 COMMUNICATION

- 14.1 Pour toute question liée à la souscription ou aux termes et conditions de la Police et des présentes Conditions Générales (hors réclamations et litiges – voir article 18), le Preneur d'Assurance peut contacter Electrolux soit du lundi au vendredi de 8h à 18h, en composant le

numéro de la ligne d'assistance [0 809 100 100], soit par courrier électronique, à tout moment, à l'adresse services.fr@electrolux.com.

- 14.2 Electrolux peut contacter le Preneur d'Assurance aux fins de sa souscription, soit par téléphone soit par écrit, en ce compris par courrier électronique, à l'adresse indiquée en préambule du contrat, pendant les heures normales d'ouverture.

15 PROTECTION DES DONNÉES

- 15.1 L'Assureur se conformera au RGDP et aux dispositions de la législation française applicable en matière de données personnelles.
- 15.2 En sa qualité de responsables du traitement, Electrolux et CSAV traitent certaines données à caractère personnel du Preneur d'Assurance (à savoir ses coordonnées et les informations relatives à l'Appareil Electrolux acheté par le Preneur d'Assurance) nécessaires aux fins de l'exécution du contrat d'assurance. Cela inclut le transfert de ces données à d'autres sociétés du groupe Electrolux et à des tiers auxquels Electrolux ou CSAV fait appel aux fins de la réparation et/ou du remplacement de l'Appareil Electrolux. Tout destinataire des données à caractère personnel du Preneur d'Assurance est nécessairement établi au sein de l'Espace Économique Européen (EEE).
- 15.3 La communication par le Preneur d'Assurance de ses données à caractère personnel est nécessaire aux fins de la conclusion du contrat d'assurance qui, à défaut de leur communication, ne pourrait pas être conclu.
- 15.4 Les données à caractère personnel du Preneur d'Assurance sont conservées pendant la durée du contrat d'assurance, puis pendant une période de dix (10) ans à compter de la fin de l'année au cours de laquelle Electrolux a envoyé une facture au Preneur d'Assurance ou, si ultérieurement, au cours de laquelle Electrolux a traité une demande du Preneur d'Assurance en exécution du contrat d'assurance.
- 15.5 Le Preneur d'Assurance a le droit de demander à Electrolux et CSAV l'accès à ses données à caractère personnel, leur rectification, leur effacement, la limitation de leur traitement, de s'opposer à leur traitement ou d'en réclamer la portabilité, dans les limites de la législation en vigueur relative à la protection des données, telles qu'exposées plus en détail dans la déclaration de confidentialité consultable à <https://www.electroluxgroup.com/privacy/fr/>. Le Preneur d'Assurance a également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle en France.
- 15.6 Les coordonnées d'Electrolux et CSAV, en leur qualité de responsables du traitement, sont indiquées dans le préambule du contrat d'assurance. Les coordonnées du délégué à la protection des données d'Electrolux sont <https://www.electroluxgroup.com/privacy/fr/> et celui de CSAV sont relationclients@csav.fr.

16 RECOURS DE L'ASSUREUR

- 16.1 Dès que l'Assureur a exécuté ses obligations découlant des Conditions Générales, toute créance du Preneur d'Assurance contre tout tiers au titre des dommages subis sera automatiquement transférée à l'Assureur à concurrence du montant de l'indemnisation ou encore des frais de réparation ou de remplacement de l'Appareil Electrolux couvert par l'Assureur.
- 16.2 Les droits et actions du Preneur d'Assurance qu'il peut exercer vis-à-vis des personnes faisant partie de son foyer ne sont pas transférés à l'Assureur, à moins que la personne concernée du foyer n'ait causé le sinistre intentionnellement.
- 16.3 Si le Preneur d'Assurance renonce à faire valoir ses droits vis-à-vis de tiers au titre de la Défaillance ou du Sinistre Accidentel sans l'autorisation de l'Assureur, ce dernier peut refuser d'exécuter (tout ou partie de) ses obligations découlant des Conditions Générales. S'il a déjà engagé des frais en lien avec l'exécution de ses obligations, l'Assureur pourra en réclamer le remboursement.

17 NOTIFICATIONS

- 17.1 Toutes les communications du Preneur d'Assurance concernant l'assurance peuvent être adressées au Centre de Contact :
- (i) Par courrier postal à l'adresse : 43, avenue Félix Louat, 60300 SENLIS, France
 - (ii) Par courrier électronique à l'adresse : services.fr@electrolux.com
 - (iii) Par téléphone au numéro : 0 809 100 100

18 PROCÉDURE POUR LE DEPÔT ET LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

- 18.1 Tout(e) réclamation et/ou litige découlant du contrat d'assurance et/ou des Conditions Générales doit être soumis(e) en première instance au service des réclamations de l'Assureur par téléphone au : 09 70 17 58 67.
- 18.2 La réclamation doit préciser :
- (i) Le nom complet, l'adresse et le numéro de téléphone de l'auteur de la réclamation, ainsi que l'adresse électronique à laquelle la réponse doit être envoyée si l'auteur de la réclamation souhaite obtenir une réponse par courrier électronique ;
 - (ii) Le numéro de la Police ;
 - (iii) L'objet de la réclamation ;
 - (iv) Les motifs de la réclamation et (le cas échéant) les preuves de ces motifs.
- 18.3 À la demande de l'auteur de la réclamation, le responsable du traitement des litiges en confirme la réception par écrit.

- 18.4 Une réponse est apportée à la réclamation dans un délai de trente (30) jours à compter de sa réception. Si une réponse ne peut être apportée dans ce délai eu égard au caractère particulièrement complexe du cas d'espèce, le délai est allongé à soixante (60) jours à compter de la réception de la réclamation. Dans ce cas, Electrolux en informe l'auteur de la réclamation.
- 18.5 À défaut pour les parties de trouver une solution acceptable en suivant les procédures visées aux articles 18.1 et 18.2. Le litige pourra être soumis aux tribunaux ordinaires compétents : (a) si le litige est dirigé contre l'Assureur, au tribunal du siège de l'Assureur ou du domicile du Preneur d'Assurance et ; (b) si le litige est dirigé contre le Preneur d'Assurance, au tribunal du domicile du Preneur d'Assurance.
- 18.6 Le contrat d'assurance et les Conditions Générales sont exclusivement régis par le droit français.

19 MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

- 19.1 L'Assureur a le droit de modifier la prime du Preneur d'Assurance.
- 19.2 L'Assureur informe le Preneur d'Assurance par écrit de toute modification de la prime. Le cas échéant, le Preneur d'Assurance a le droit de résilier le contrat d'assurance par écrit dans un délais d'un (1) mois à compter de la notification de la modification. Le contrat d'assurance est résilié avec effet immédiat si le Preneur d'Assurance exerce ce droit. S'il n'exerce pas ce droit, le Preneur d'Assurance accepte la modification de la prime. Le cas échéant, le Preneur d'Assurance se verra adresser une nouvelle police, ainsi que la version modifiée du contrat d'assurance et des Conditions Générales.

20 DISPOSITIONS FINALES

- 20.1 En cas de nullité, d'illégalité ou d'inapplicabilité de toute (ou partie d'une) disposition des Conditions Générales constatée par tout(e) tribunal ou autre autorité compétente, cette (partie de) disposition sera réputée, dans la mesure requise, ne pas faire partie des Conditions Générales et restera sans effet sur la validité et l'applicabilité des autres dispositions des Conditions Générales.
- 20.2 Le français est la langue employée dans les relations avec les consommateurs.
- 20.3 Les Conditions Générales s'appliquent aux contrats d'assurance conclus après le [26/06/2023].