

**cool  
blue**

**ASSURANCE.**  
Tous aux abris.

**ERGO**

## Informations sur l'assureur

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

**ERGO Direkt Versicherung AG (en abrégé ERGO Direkt),  
Karl-Martell-Str. 60, 90544 Nuremberg,**

**valablement représentée par le conseil d'administration : Dr. Karsten Crede (président), Richard Bader.**

Ergo Direkt est soumise au contrôle du Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, enregistrée sous ; 5562, - Bereich Versicherungen -, Graurheindorfer Strafle 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 située boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles, www.nbb.be.

### 2 - À qui pouvez-vous déposer une plainte ?

**Pour déposer une plainte, veuillez contacter le service client de Coolblue**

**Courriel :** service-client@coolblue.be

**Numéro de téléphone :** 030 8082700

**ou contactez directement le magasin Coolblue**

Coolblue SA Borsbeeksebrug 28, 2600 Anvers (en abrégé Coolblue) a été désignée pour intervenir au nom d'ERGO Direkt en tant qu'intermédiaire d'assurance à titre accessoire exempté. À ce titre, Coolblue assure la gestion des contrats et le traitement des réclamations.

## Informations sur les services que nous offrons.

### Conditions pour votre assurance grands appareils électroménagers d'ERGO

Ces conditions s'appliquent à votre « Assurance gros produits blancs ».

### 3 - Qu'est-ce qui est assuré ?

Sont assurés les grands appareils électroménagers / gros produits blancs (achetés chez Coolblue) qui sont indiqués sur votre feuille de police d'assurance (« appareil assuré »). Par grands appareils électroménagers et gros produits blancs, on entend les produits suivants : lave-linges, réfrigérateurs, armoires caves à vin, sèche-linges, combinés lave-linge/sèche-linge, congélateurs, lave-vaisselles, micro-ondes, fours, cuisinières, plaques de cuisson et hottes aspirantes (« Gros Produits blancs »). Les accessoires d'origine fournis avec l'équipement assuré sont également assurés. Seuls des appareils neufs peuvent être assurés. Vous ne pouvez souscrire l'assurance grands appareils électroménagers d'ERGO qu'à l'achat d'un produit assurable. L'assurance grands appareils électroménagers d'ERGO est souscrite le jour civil au cours duquel l'appareil est acheté. La couverture prend effet immédiatement après la conclusion 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, jusqu'à concurrence du montant maximal assuré, pour remettre l'appareil assuré endommagé dans son état de fonctionnement normal. Ceci s'applique aux réparations dues à :

- Des défauts de matériaux, de conception, de production ou de fabrication.
- Un incendie, une explosion ou une implosion.
- Une utilisation ou une opération incorrecte.
- Des dommages causés par une chute, un choc ou une pression ou des dommages consécutifs à un accident.
- La foudre, une surtension ou un court-circuit.
- Des dommages causés par l'eau, l'humidité ou une inondation.
- L'usure des gros produits blancs ou de leurs composants.

**Les frais de réparation** comprennent le coût des pièces de rechange, le coût de la main-d'œuvre du réparateur, si nécessaire, et/ou les frais réellement exposés. La réparation sera effectuée par Coolblue ou par un service de réparation désigné en votre nom par Coolblue. Les frais de réparation seront payés directement à Coolblue ou au service de réparation désigné.

## 4.2 - Perte totale de votre appareil assuré

Par perte totale, on entend une situation dans laquelle le rétablissement de l'appareil dans son état d'origine entraînerait des frais disproportionnés, dépasserait le montant assuré ou s'avère impossible. En cas de perte totale, vous recevez un **crédit d'achat Coolblue à hauteur de la valeur d'achat originale du produit**.

Vous ne serez en aucun cas indemnisé en espèces.

## 4.4 - Franchise

En cas de sinistre, aucune franchise n'est prise en compte, Coolblue rembourse l'intégralité des frais de réparation ou vous recevez un **crédit d'achat Coolblue** en cas de perte totale.

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

### L'assurance ne couvre pas :

- Les dommages qui ne nuisent pas au bon fonctionnement de l'appareil assuré. Il s'agit principalement de bosses, de rayures et de dommages à la finition.
- Les dommages qui relèvent de la garantie légale, de la garantie d'usine ou de la garantie du revendeur.
- Les réclamations faites à l'encontre de tiers ou du fabricant/revendeur pour rupture de contrat ou absence de propriétés promises.
- Les défauts de fabrication dans une série spécifique ou les actions de rappel du fabricant.
- Les dommages ou dysfonctionnements de l'appareil assuré qui peuvent être jugulés par un nettoyage (comme des accumulations de saletés et des obstructions).
- Les dommages qui n'ont pas été directement causés à l'appareil assuré (dommages consécutifs).
- Les dommages causés à ou par un logiciel, un changement de logiciel, des erreurs de programmation, des virus informatiques et des dommages aux supports informatiques externes.
- Les dommages causés au matériel informatique intégré ultérieurement ou au nouveau matériel acheté qui n'est plus dans son état d'origine.
- Les coûts d'appareils loués.
- Les dommages aux biens, sauf s'ils relèvent explicitement de la couverture.
- Les dommages causés par la guerre, la terreur et/ou des événements similaires.
- Les dommages par une perte accidentelle de l'appareil assuré, pour autant que l'assureur démontre un lien de causalité avec les dommages.
- Les dommages résultant du vol de l'appareil assuré.
- Les dommages qui sont intentionnellement causés par vous à l'appareil assuré.

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

### 6.1 - Vos obligations

**Nous ne pouvons pas évaluer une demande d'indemnisation sans votre collaboration. Veuillez respecter les obligations suivantes (la collaboration nécessaire) :**

- Vous devez signaler les dommages directement à Coolblue, et au plus tard dans les 14 jours. Le bon d'achat original de l'appareil assuré et la feuille de police d'assurance doivent également être transmis à Coolblue.
- L'appareil endommagé et les composants endommagés ne peuvent pas être jetés avant que la réclamation n'ait été entièrement traitée. Nous pouvons confier à un expert la mission d'inspecter les dommages sur place et de procéder ensuite à leur évaluation.
- Sur simple demande, vous devez fournir à Coolblue les informations nécessaires pour pouvoir prouver le droit à une indemnisation, pour pouvoir établir l'obligation d'indemnisation et pour pouvoir déterminer le montant de l'indemnisation.
- En cas de demandes d'indemnisation résultant d'un délit (comme un endommagement intentionnel par un tiers), vous devez immédiatement en faire déclaration à la police. Une copie du P.-V. de déclaration doit être remise à Coolblue.
- Si l'appareil assuré relève également d'un autre contrat (par exemple, une assurance du mobilier), vous devez fournir à Coolblue toutes les informations relatives à cet autre contrat qui vous sont connues.

### 6.2 - Si vous ne respectez pas l'une de ces obligations lors de la survenance d'un sinistre ou dans la période qui suit, cela peut avoir d'importantes conséquences négatives sur le plan juridique.

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

En cas de non-respect intentionnel de l'obligation, le droit à l'indemnisation échoit.

Nous avons le droit de réduire l'indemnisation en cas de négligence grave. Cette réduction dépend de la gravité de votre négligence. La réduction peut vous priver de toute indemnisation.

## 7 - Quand la couverture prend-elle effet ?

La couverture prend effet à compter du moment où l'appareil assuré vous est livré, mais pas avant la date de prise d'effet de la couverture indiquée sur la feuille de police d'assurance. La durée contractuelle est d'un an, toujours renouvelable par reconduction tacite pour un an.

## 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 du nombre d'années payées à l'avance. Si l'assurance est résiliée plus tôt, la prime déjà payée en trop sera remboursée au prorata. Cela se fait de la même manière que le paiement antérieur.

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

## 9 - Qui pouvez-vous contacter ?

### 98.1 - Traitement du sinistre

Le traitement du sinistre a lieu par le biais de la filiale de Coolblue à laquelle vous avez signalé le sinistre conformément à l'article 6.1, ou par le biais du service clientèle de Coolblue.

### 98.2 - Contact avec l'assureur

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

La langue contractuelle est le néerlandais. Toute communication se fera donc en néerlandais, si possible, ou autrement en français ou en anglais.

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

### 108.1 - Déposer plainte auprès de Coolblue

Si vous avez une réclamation concernant le traitement de votre demande d'indemnisation, vous pouvez contacter Coolblue en envoyant un courriel avec votre réclamation à l'adresse suivante : [service-client@coolblue.be](mailto:service-client@coolblue.be).

### 108.2 - Déposer plainte auprès de l'assureur

Vous pouvez aussi contacter directement l'assureur en envoyant un courriel avec votre plainte à : [infobelgium@ergo.de](mailto:infobelgium@ergo.de).

### 108.3 - Déposer plainte auprès de l'Ombudsman

Si le traitement de votre plainte ou la solution que nous proposons ne vous satisfait pas, vous pouvez soumettre votre plainte au juge ou à l'Ombudsman des assurances : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles - Tél. 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 à la possibilité pour l'assuré d'introduire une procédure judiciaire.

## 11 - Droit applicable et juridiction compétente

Le présent contrat est régi par le droit belge.

En cas de litige, c'est le tribunal de votre domicile 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 elle a été souscrite.

Votre contrat prend automatiquement fin après une déclaration de sinistre en raison d'une perte totale, d'un vol ou d'une spoliation de l'appareil assuré, et ce, en raison de la disparition du risque. Cela s'applique également lorsqu'une telle demande d'indemnisation 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 - Pouvez-vous révoquer votre demande/contrat ?

### 13.1 - Droit de dissolution

Vous pouvez révoquer votre contrat, par écrit et sans indication de motif, dans un délai de 30 jours (par exemple, par lettre ou par courriel). Ce délai court à compter de la date à laquelle vous avez reçu la feuille de police d'assurance, le document d'information sur le produit d'assurance et les conditions de la police. La révocation entre en vigueur huit jours après sa notification. Votre révocation peut être adressée à :

Coolblue SA,  
à l'attention de Assurances  
Borsbeeksebrug 28  
2600 Anvers,  
ou envoyée par courriel à : [service-client@coolblue.be](mailto:service-client@coolblue.be)

### 13.2 - Conséquences de la révocation

Après une révocation valable conformément à l'article 13.1, la prime payée est remboursée immédiatement ou en tout cas au plus tard dans les 14 jours qui suivent une telle résiliation.

### 13.3 - Remarque particulière

Votre droit de révocation conformément à l'article 13.1 est caduc si, à votre demande explicite, le contrat a été intégralement exécuté par les deux parties avant que vous ayez exercé votre droit de révocation.

