CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE DES APPAREILS ELECTROLUX

Veuillez observer que le présent contrat est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois. Il sera reconduit pour des périodes successives de douze (12) mois, à moins d'être résilié par l'une des parties moyennant un préavis de trois (3) mois avant la fin de l'année concernée. Par la suite, chacune des parties pourra résilier le contrat moyennant un préavis écrit d'un (1) mois avant la fin du mois. Le préavis peut être notifié par lettre recommandée, exploit d'huissier ou remise contre accusé de réception. Voy. les articles 5.3 à 5.6.

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 aux Appareils Electrolux que vous avez indiqués 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 s'interpréter 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 les formules Protect+ – assurances complémentaires suivantes :

- Electrolux Protect+
- Electrolux Protect+ Multi
- Fixed Price Repair Plus
- Fixed Price Repair Plus Home

(ci-après individuellement une « Protect+ – assurance complémentaire »)

Sauf disposition contraire expresse, les Conditions Générales s'appliquent à toutes les Formules de Protection.

2 DÉFINITIONS

Lorsqu'ils sont employés dans les présentes Conditions Générales, les termes suivants revêtent la signification donnée en regard :

2.1 **Sinistre Accidentel :** tout sinistre soudain et fortuit subi par l'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 ;

2.2 **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

Classified as Internal

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 ;

2.3 **Centre de Contact :** le département d'Electrolux en charge du traitement des dossiers de panne conformément à la Police. Vous trouverez les coordonnées du Centre de Contact sur le site Web d'Electrolux à l'adresse https://www.electrolux.be/fr-be/.

2.4 **Sinistre Total :** tout sinistre à la suite duquel il devient techniquement impossible ou économiquement inopportun de réparer l'Appareil Electrolux ;

2.5 **Marques et Appareils Couverts :** les Formules de Protection sont proposées pour tous les appareils de marque Electrolux, en ce compris AEG, Electrolux, Zanussi, Zanker, Progress, Leonard et Juno.

2.6 **CCB :** le Code civil belge ;

2.7 **CBDE :** le Code belge de droit économique ;

2.8 **Appareil Electrolux :** l'Appareil Electrolux visé dans la Police. « Appareil Electrolux » fait référence aux appareils électroménagers suivants : fours, cuisinières, micro-ondes, tables de cuisson, hottes, congélateurs, frigos, lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle commercialisés sous l'une des marques Electrolux, à condition que (i) l'utilisation de l'appareil ait été autorisée en Belgique conformément au manuel du produit ; (ii) l'appareil se trouve en Belgique à la date de conclusion du contrat d'assurance visé dans la Police ; (iii) l'appareil se trouve en Belgique à la date de survenance de l'Événement Assuré ; l'appareil, 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. Respectivement aux Formules de Protection (i) Electrolux Protect+ Multi ; et (ii) Electrolux Fixed Price Repair Plus Home, sont couverts non seulement l'Appareil Electrolux que le Preneur d'Assurance a indiqué dans la Police, mais aussi tout Appareil Electrolux éligible conformément au présent paragraphe qui se trouve dans le foyer du Preneur d'Assurance ;

2.9 **Electrolux :** [Electrolux Belgium NV – Raketstraat 40 rue de la fusée, 1130 Brussel/Bruxelles], agissant en qualité d'intermédiaire d'assurance, 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, le traitement des dossiers de panne, la fourniture des services de réparation ou de remplacement par le personnel d'Electrolux ou des tiers sous la supervision directe d'Electrolux, le retrait d'Appareils Electrolux ou de leurs composants et la facilitation du paiement de l'Assureur par l'intermédiaire des comptes d'Electrolux ; Swedish Financial Supervisory Authority (Finansinspektionen) : mention du registre des intermédiaires d'assurance dans lequel il est inscrit, des moyens de vérification de son inscription dans le registre et de la catégorie dans laquelle il est inscrit]

2.10 **Electrolux Protect+ :** une Formule de Protection couvrant un Appareil Electrolux ;

Classified as Internal

2.11 **Electrolux Protect+ Multi :** une Formule de Protection couvrant tous les Appareils Electrolux (qui remplissent les conditions) du foyer du Preneur d'Assurance ;

2.12 **Electrolux Fixed Price Repair Plus :** une Formule de Protection couvrant un Appareil Electrolux (qui remplit les conditions) et pouvant être souscrite en combinaison avec une réparation payante après la période légale de garantie de deux (2) ans ;

2.13 **Electrolux Fixed Price Repair Plus Home :** une Formule de Protection couvrant tous les Appareils Electrolux (qui remplissent les conditions) du foyer du Preneur d'Assurance et pouvant être souscrite en combinaison avec une réparation payante après la période légale de garantie de deux (2) ans ;

2.14 **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 ;

2.15 **Conditions Générales :** les présentes Conditions Générales ;

2.16 **Preneur d'Assurance :** un consommateur final particulier bénéficiaire du contrat d'assurance ;

2.17 **Assureur :** Electrolux Försäkrings AB, dont le siège social est établi à Stockholm, Suède, numéro d'enregistrement 516401-7666, agréé par Swedish Financial Supervisory Authority (Finansinspektionen).

2.18 **Événement Assuré :** une Défaillance ou un Sinistre Accidentel subi par l'Appareil Electrolux ;

2.19 **Garantie du Fabricant :** la garantie de l'Appareil Electrolux fournie au Preneur d'Assurance par le fabricant, l'importateur, le distributeur ou le vendeur de l'Appareil Electrolux ;

2.20 **Nouvel Appareil :** un Appareil Electrolux disponible sur le territoire de la Belgique, dont les paramètres techniques sont identiques ou autant similaires que possible à ceux de l'Appareil Electrolux assuré, qui remplace l'Appareil Electrolux en cas de Sinistre Total ;

2.21 **Police :** le document confirmant la conclusion du contrat d'assurance conformément aux présentes Conditions Générales, pourvu d'un numéro d'identification unique ;

2.22 **Valeur de Remplacement :** la valeur du Nouvel Appareil à la date de survenance du sinistre ;

2.23 **Technicien de Maintenance :** un employé de maintenance d'Electrolux ou un technicien de maintenance auquel Electrolux fait appel, établi en Belgique et désigné par Electrolux aux fins de réparer ou de remplacer l'Appareil Electrolux.

3 OBJET ET ÉTENDUE DE L'ASSURANCE

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'à la Garantie du Fabricant fournie par le fabricant, le distributeur, l'importateur ou le vendeur de l'Appareil Electrolux. Les dispositions des

Classified as Internal

présentes 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 indiqué dans la Police.

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 Electrolux, les frais découlant de ce contrat étant supportés par l'Assureur. L'Assureur couvre uniquement les frais des services de réparation et de remplacement facturés par [département local des ventes d'Electrolux].

3.4 La prestation d'assurance couvre les sinistres subis par l'Appareil consécutivement à n'importe quel Événement Assuré (Défaillance, Sinistre Accidentel).

3.5 La prestation d'assurance s'étend à la couverture des frais engagés par l'Assureur en vue de la réparation par Electrolux ou sous la supervision directe d'Electrolux de l'Appareil Electrolux indiqué dans la Police ou, en cas de Sinistre Total, des frais engagés par Electrolux en vue du remplacement de l'Appareil Electrolux par un Nouvel Appareil, livraison comprise.

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

Classified as Internal

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 visées dans le mode d'emploi. L'exclusion ne s'applique pas aux interventions de la part d'un Technicien de Maintenance ;

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 ;

Classified as Internal

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

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

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

5.1 Le contrat d'assurance de l'Appareil Electrolux entre en vigueur immédiatement après sa conclusion, pour autant que les conditions suivantes soient remplies :

5.1.1 le Preneur d'Assurance a rempli le formulaire d'enregistrement de façon sincère et exhaustive, l'a signé et l'a remis à l'Assureur ;

5.1.2 le Preneur d'Assurance a été accepté et enregistré par écrit par l'Assureur ;

5.1.3 le Preneur d'Assurance a payé le montant intégral de la prime (mensuelle ou annuelle) en temps utile (voy. art. 0).

5.2 Le contrat d'assurance entre en vigueur pour une durée initiale de douze (12) mois et prend fin à la date convenue, telle qu'indiquée dans la Police. Le contrat d'assurance sera reconduit pour des périodes successives de douze (12) mois, à moins d'être résilié par l'une des parties moyennant un préavis de trois (3) mois avant la fin de l'année concernée.

5.3 Chaque partie peut résilier le contrat d'assurance sans devoir justifier d'un motif à l'issue de la période initiale de douze (12) mois, moyennant la notification d'un préavis écrit d'un (1) mois avant la fin du mois. La résiliation prend effet après un (1) mois à compter du lendemain de la notification visée à l'article 4.5.

5.4 La notification de la résiliation peut être effectuée par (i) lettre recommandée ; (ii) exploit d'huissier ; ou (iii) remise contre accusé de réception.

Classified as Internal

5.5 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.

5.6 Le contrat d'assurance et la couverture prennent toujours fin aux termes de la loi, sans préavis, dans les cas suivants :

5.6.1 rétractation du contrat d'assurance par le Preneur d'Assurance conformément à l'article 6 ;

5.6.2 l'Appareil Electrolux a atteint l'âge de (10 ans ;

5.6.3 transfert de la propriété de l'Appareil Electrolux à un tiers (p.ex. don ou vente) ;

5.6.4 vol ou subtilisation de l'Appareil Electrolux assuré.

6 LOCALISATION DE L'ASSURANCE

6.1 L'assurance s'applique en Belgique aux Appareils Electrolux assurés qui ont été achetés en Belgique, sous réserve de la survenance d'un Événement Assuré en Belgique.

7 DROIT DE RÉTRACTATION

7.1 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 warranty.be@electrolux.com dans un délai de 14 jours à compter de l'information qui lui a été donnée de la conclusion du contrat. 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 14 jours renonce à son droit de rétractation.

7.2 Le preneur d'assurance reconnaît et accepte que dans le cas de Fixed Price Repair Plus et/ou Fixed Price Repair Plus Home, la réparation initiale de l'appareil Electrolux se fera à un prix inférieur au prix standard de cette réparation. Cet avantage tarifaire est directement lié à l'achat de Fixed Price Repair Plus et/ou Fixed Price Repair Plus Home. En cas de résiliation du contrat d'assurance conformément à la clause 6.1, le titulaire de la police devra payer à Electrolux la différence entre le prix de réparation réduit lié à l'achat de Fixed Price Repair Plus et/ou Fixed Price Repair Plus Home et le prix de réparation standard de l'appareil Electrolux, c'est-à-dire le montant de 100 euros. Electrolux aura le droit de compenser unilatéralement cette créance avec la demande de remboursement de la prime du titulaire de la police en raison de la résiliation du contrat d'assurance.

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

8.1 Le nombre de sinistres pour lesquels une réparation de l'Appareil Electrolux peut être programmée n'est pas limité.

Classified as Internal

8.2 En cas de dysfonctionnement spécifique de l'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, de la formule d'assurance et de la période d'assurance.

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

9.3 À l'expiration de la Garantie du Fabricant, la prime d'assurance de la Formule de Protection sera majorée de 9,49 € afin de couvrir les sinistres mécaniques et accidentels subis par les Appareils Electrolux.

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

9.5

	Prime Sous garantie	Prime Hors garantie	Prime Fixed Price Repair Plus
Prime (hors taxes et frais)	3,43 €	8,15 €	10,73 €
Frais d'acquisition et d'administration	0,18 €	0,43 €	0,56 €
Taxes et frais	0,38 €	0,91 €	1,20 €
Total	3,99 €	9,49 €	12,49 €

Votre attention 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 titulaire de la Police, la couverture sera

Classified as Internal

suspendue 15 jours après l'envoi de la sommation de payer (par exploit d'huissier ou lettre recommandée) par Electrolux au Preneur d'Assurance, sans préjudice du droit de l'Assureur de résilier le contrat d'assurance pour défaut de paiement de la prime en temps utile, conformément aux modalités visées dans la loi belge du 4 avril 2014 relative aux assurances. Le contrat d'assurance ne fournit aucune prestation pendant la période de suspension de la couverture. Le paiement de la prime échue reste requis et la couverture reprendra effet à compter du jour qui suit celui 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 selon l'évolution de l'indice des prix à la consommation (ci-après l'« IPC ») des ménages de l'office belge des statistiques (ci-après « Statbel ») et les 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.

Classified as Internal

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, l'Assureur couvre le remplacement de l'Appareil Electrolux par un Nouvel Appareil.

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 les coûts de cet appareil de remplacement dépassent la valeur de remplacement de l'Appareil Electrolux concerné (partant d'une fonctionnalité totale de l'appareil) de plus de 25 pour cent, 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 des Appareils Electrolux remplacés est transférée à Electrolux au moment de la livraison des Nouveaux Appareils.

10.5 L'assurance couvre uniquement les frais de réparation arrêtés à la date de survenance du sinistre 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 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 et agir conformément aux recommandations visées dans le mode d'emploi ou le livret de garantie lorsqu'un avertissement ou encore 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 en suite d'une négligence grave, ne prend pas ces mesures et son inaction donne lieu ou contribue à une perte.

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 ses prestations ou

Classified as Internal

encore d'arrêter 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 assuré pendant la durée du contrat d'assurance, le Preneur d'Assurance doit en informer l'Assureur par écrit dans un délai de 14 jours 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 10.2 ou 10.3. Lorsque la violation des dispositions de l'article 10.2 ou 10.3 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 SINISTRE

12.1 En cas de survenance d'un sinistre, 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 le sinistre immédiatement, sans que ce délai ne puisse excéder 7 jours à compter du moment où il a pris connaissance du sinistre, 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 16.1, et suivre les recommandations du Centre de Contact.

12.2 Lorsqu'il déclare un sinistre, 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

Classified as Internal

12.2.4 une description détaillée du sinistre ainsi que ses disponibilités en vue de la mise à disposition ou de l'envoi de l'Appareil Electrolux au personnel du Technicien de Maintenance aux fins de sa réparation ou, en cas de Sinistre Total, de son remplacement, pendant les heures normales de travail du Technicien de Maintenance.

12.3 Le Preneur d'Assurance doit :

12.3.1 tenir l'Appareil Electrolux à la disposition du représentant du Technicien de Maintenance, à l'endroit de son utilisation en Belgique, au jour et à l'heure convenus ;

12.3.2 préparer l'Appareil Electrolux en suivant (le cas échéant) les instructions d'Electrolux ;

et

12.3.3 fournir la Police ou communiquer un numéro de Police au représentant du Technicien de Maintenance.

12.4 Dès qu'elle a été programmée et confirmée, la visite de réparation ne peut plus être annulée moins de 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 139 EUR.

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 11, 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.

12.6 Le Centre de Contact organise la réparation de l'Appareil Electrolux du Preneur d'Assurance à l'endroit de son installation sur le territoire de la Belgique et, en cas d'impossibilité, à l'endroit indiqué par le Centre de Contact. 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 de Maintenance, ce dernier est responsable du transport de l'Appareil Electrolux. Le Preneur d'Assurance doit permettre au personnel du Technicien de Maintenance d'enlever l'Appareil Electrolux à l'heure convenue avec le Technicien de Maintenance conformément à l'article 11.3. 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 Belgique. Le cas échéant, 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 **RÈGLEMENT DU SINISTRE**

13.1 L'Assureur veille à ce que le Preneur d'Assurance perçoive la prestation dans un délai de 30 jours à compter de sa déclaration du sinistre, à condition que le Preneur d'Assurance tienne l'Appareil Electrolux à la disposition du personnel du Technicien de Maintenance dans ce délai.

Classified as Internal

13.2 Le caractère (ir)réparable de l'Appareil Electrolux est exclusivement déterminé par Electrolux. Le caractère irréparable peut notamment résulter, sans s'y limiter, (i) de l'indisponibilité de pièces de rechange ; (ii) de la circonstance que les frais de réparation de l'Appareil Electrolux dépassent, de l'avis raisonnable du Technicien de Maintenance, la Valeur de Remplacement de l'Appareil Electrolux concerné ; ou (iii) de l'inopportunité économique, pour toute autre raison, de réparer l'Appareil Electrolux.

14 COMMUNICATION

14.1 Pour toute question liée à la souscription, le Preneur d'Assurance peut contacter Electrolux soit par téléphone, pendant les heures normales d'ouverture, en composant le numéro de la ligne d'assistance 02 716 26 22, soit par courrier électronique, à tout moment, à l'adresse warranty.belectrolux.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 En sa qualité de responsable du traitement, Electrolux traite 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 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).

15.2 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.

15.3 Les données à caractère personnel du Preneur d'Assurance sont conservées pendant la durée du contrat d'assurance, puis pendant une période de dix 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.

15.4 Le Preneur d'Assurance a le droit de demander à Electrolux 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 www.electrolux.be/fr-be/overlays/data-privacy-statement/ Le Preneur d'Assurance a également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle belge.

Classified as Internal

15.5 Les coordonnées d'Electrolux, en sa qualité de responsable du traitement, sont indiquées dans le préambule du contrat d'assurance. Les coordonnées du délégué à la protection des données d'Electrolux sont privacy@electrolux.com.

16 RECOURS DE L'ASSUREUR

16.1 Dès que l'Assureur a exécuté ses obligations découlant des présentes Conditions Générales, tous les droits et actions du Preneur d'Assurance relatifs à la créance faisant l'objet de l'assurance, sont automatiquement transférés 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 relatifs à la créance faisant l'objet de l'assurance et 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 du sinistre sans l'autorisation de l'Assureur, ce dernier peut refuser d'exécuter (tout ou partie de) ses obligations découlant des présentes 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 ET DÉCLARATIONS

17.1 Toutes les communications du Preneur d'Assurance concernant l'assurance peuvent être adressées au Centre de Contact :

(a) par courrier postal à l'adresse : : Electrolux Belgium NV - Raketstraat 40 Rue de la fusée, 1130 Brussel/Bruxelles,

(b) par courrier électronique à l'adresse : warranty.be@electrolux.com

(c) par téléphone au numéro : 02 716 26 22.

18 PROCÉDURE D'INTRODUCTION ET DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

18.1 Tout(e) réclamation et/ou litige découlant du contrat d'assurance et/ou des présentes Conditions Générales doit être soumis(e) en première instance au service des réclamations de l'Assureur :

(a) par écrit à : Electrolux Belgium NV - Raketstraat 40 Rue de la fusée, 1130 Brussel/Bruxelles,

(b) par courrier électronique à : warranty.be@electrolux.com

(c) par téléphone à : : 02 716 26 22

18.2 La réclamation doit inclure :

Classified as Internal

(a) 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 ;

(b) le numéro de la Police ;

(c) l'objet de la réclamation ;

(d) 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, Electrolux en confirme la réception par écrit.

18.4 Une réponse est apportée à la réclamation dans un délai de 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 60 jours à compter de la réception de la réclamation. Le cas échéant, Electrolux en informe l'auteur de la réclamation.

18.5 À défaut pour les parties de trouver une solution acceptable à la réclamation/au litige en suivant la procédure de réclamation interne visée à l'article 17.1, la réclamation pourra être traitée conformément aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation visées dans le Livre XVI du CBDE.

18.6 À défaut pour les parties de trouver une solution acceptable à la réclamation/au litige en suivant la procédure de réclamation interne visée à l'article 17.1, la réclamation pourra être soumise à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, B-1000 Bruxelles.

18.7 À défaut pour les parties de trouver une solution acceptable en suivant les procédures visées aux articles 17.1, 17.5 et 17.6, 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.

18.8 Le contrat d'assurance et les présentes Conditions Générales sont exclusivement régis par le droit belge.

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 le mois 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.

Classified as Internal

20 **DISPOSITIONS FINALES**

20.1 En cas de nullité, d'illégalité ou d'inapplicabilité de toute (ou partie d'une) disposition des présentes 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 présentes Conditions Générales et restera sans effet sur la validité et l'applicabilité des autres dispositions des Conditions Générales.

20.2 Le néerlandais et/ou la français est la langue employée dans les relations avec les consommateurs.

20.3 Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux contrats d'assurance conclus après le 4 novembre 2026.

Classified as Internal

ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE PROTECT+ INFORMATIONS

Electrolux AEG ZANUSSI

Protect+ / assurance complémentaire

L'assurance complémentaire Protect+ peut être souscrite pour un appareil parfaitement fonctionnel. Vous pouvez y souscrire immédiatement après l'achat de l'appareil et ce, jusqu'à ce que l'appareil atteigne 8 ans (à compter de la date d'achat). Dès que l'appareil atteint l'âge de 10 ans, le contrat prend fin automatiquement et ne peut pas être renouvelé

Protection

Votre appareil est protégé tant que l'assurance complémentaire Protect+ est active et que vous payez votre prime mensuelle. Grâce à cette assurance, votre appareil est protégé non seulement après l'expiration de la garantie constructeur de 2 ans, mais également pendant cette période. Protect+ couvre en effet les défauts dus à des dommages accidentels ou à une mauvaise utilisation.

Si votre appareil tombe en panne, un technicien Electrolux ou un partenaire de service agréé procédera à la réparation. Si l'appareil ne peut pas être réparé, un remplacement gratuit vous sera proposé, incluant les frais de déplacement et d'installation.

Restrictions

1. L'assurance complémentaire Protect+ n'est pas disponible pour un usage professionnel ou commercial.
2. L'appareil n'est couvert qu'aux Pays-Bas, pays où le contrat d'assurance a été conclu.
3. Les dommages causés intentionnellement ne sont pas couverts.
4. Pendant les 30 (trente) premiers jours suivant l'activation de l'assurance Protect+, aucune réclamation ne peut être faite au titre de la couverture.

Paiements

Les frais d'abonnement sont prélevés automatiquement chaque mois sur le compte bancaire que vous avez fourni lors de la conclusion du contrat de service.
La date du prochain paiement est prévue environ un mois après le premier paiement.

En cas de panne

Si votre appareil devient défectueux, veuillez contacter immédiatement, et au plus tard dans un délai de 7 jours ouvrables, le centre de contact Electrolux:

Par téléphone au **02 716 26 22**

Mentionnez que vous avez souscrit une assurance complémentaire Protect+ d'Electrolux couvrant la réparation.

Comment annuler ?

L'assurance complémentaire Protect+ a une durée initiale de 12 mois et peut être résiliée par la suite avec un préavis d'un mois.

Vous avez le droit de vous rétracter et d'être intégralement remboursé dans un délai de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat.

Pour annuler le contrat, veuillez contacter Electrolux au **02 716 26 22** ou envoyer un e-mail à **warranty.be@electrolux.com**

Classified as Internal

ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE FPR+ INFORMATIONS

Electrolux AEG ZANUSSI

Assurance complémentaire FPR+

L'assurance complémentaire FPR+ peut être souscrite pour un appareil défectueux. Vous pouvez y souscrire lorsque vous signalez un défaut auprès du centre de contact Electrolux et que vous planifiez une intervention. Vous payez alors, avant la visite, 139 € ainsi qu'une prime mensuelle de 12.49 €. Cette prime vous couvre contre tous les défauts possibles pouvant survenir. De plus, FPR+ couvre également les défauts causés par une erreur de l'utilisateur.

Protection

Votre appareil est protégé dès que votre assurance complémentaire FPR+ est activée et que vous payez votre prime mensuelle. L'assurance FPR+ est activée une fois que la première visite d'entretien a été effectuée.

Avec cette assurance complémentaire FPR+, vous êtes protégé contre les défauts techniques ainsi que contre les dommages accidentels ou liés à une mauvaise utilisation.

Si votre appareil tombe en panne, un technicien Electrolux ou un partenaire de service agréé viendra le réparer. Si l'appareil ne peut pas être réparé, nous vous proposerons un remplacement gratuit, incluant les frais de déplacement et d'installation.

À noter : cela s'applique uniquement si votre contrat est déjà actif. Si, lors de la première visite, il s'avère que l'appareil est irréparable, vous recevrez une proposition pour échanger votre ancien appareil contre un neuf (contre un supplément). Les 139 € que vous avez payés à l'avance vous seront alors remboursés. Dans ce cas, l'assurance FPR+ ne sera pas activée.

Restrictions

1) L'assurance complémentaire FPR+ n'est pas disponible pour un usage professionnel ou commercial.
2) L'appareil n'est couvert qu'aux Pays-Bas, pays dans lequel le contrat d'assurance a été conclu.
3) Les dommages causés intentionnellement ne sont pas couverts.
4) Si votre appareil ne peut pas être réparé lors de la première intervention, l'assurance FPR+ ne sera pas activée.

Paiements

Les frais d'abonnement sont prélevés automatiquement chaque mois sur le compte bancaire que vous avez fourni lors de la conclusion du contrat de service. La date du prochain paiement est prévue environ un mois après la réalisation de la visite de service.

En cas de panne

Si votre appareil devient défectueux, veuillez contacter immédiatement, et au plus tard dans un délai de 7 jours ouvrables, le centre de contact Electrolux:

Par téléphone au **02 716 26 22**

Mentionnez que vous avez souscrit une assurance complémentaire Electrolux FPR+ qui couvre la réparation.

Comment annuler ?

L'assurance complémentaire FPR+ a une durée initiale de 12 mois et peut être résiliée à tout moment par la suite avec un préavis d'un mois. Si votre appareil ne peut pas être réparé pendant la période de validité du contrat, la durée initiale de 12 mois doit être respectée.

Vous avez le droit de vous rétracter et d'être intégralement remboursé dans un délai de 14 jours suivant la conclusion du contrat. Si une visite de service a eu lieu durant ces 14 jours et a été réalisée, votre droit de rétractation expire, car vous avez déjà bénéficié de la couverture.

Pour annuler le contrat, veuillez contacter Electrolux au **02 716 26 22** ou envoyer un e-mail à **warranty.be@electrolux.com**

Classified as Internal