

# Protection des expéditions

## Document d'information sur le produit d'assurance

**Compagnie d'assurance :** Cette politique est souscrite par Helvetia Global Solutions AG et autorisée en tant qu'assureur agréé et enregistré en vertu du droit de la Principauté du Liechtenstein sous le numéro d'enregistrement FL-0002.191.766-9.

### Nom du produit : Protection d'expédition

Ce document fournit uniquement un résumé de la couverture et ne contient pas l'intégralité des termes et conditions de la couverture qui peuvent être trouvés dans le libellé et le calendrier de la police. Il est important que vous lisiez attentivement tous ces documents.

### Quel est ce type d'assurance ?

La protection de l'expédition offre une couverture si vos articles sont perdus, volés ou endommagés pendant le transport et la livraison.



#### Qu'est-ce qui est assuré ?

##### Jusqu'au montant de la couverture déclarée :

- ✓ Vol
- ✓ Perte
- ✓ Dommage

##### Jusqu'à la valeur du service initial :

- ✓ Frais de réexpédition des articles perdus ou volés
- ✓ Frais de retour des articles endommagés



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Articles retardés pendant le transport.
- ✗ Retourner les expéditions si une politique distincte n'a pas été souscrite.
- ✗ Articles endommagés avant le départ de l'expédition pour le transport.
- ✗ Tous droits ou taxes associés au « retour » ou à la « réexpédition ».
- ✗ Articles volés après la livraison, après que le destinataire prévu ou une personne agissant en son nom a récupéré ou déplacé l'article à partir de l'adresse de livraison convenue
- ✗ Si vous expédez des articles non éligibles à l'expédition conformément aux conditions générales du distributeur.
- ✗ Si vos articles sont perdus parce qu'une adresse incorrecte a été saisie pour le destinataire prévu.
- ✗ Si vous expédez quelque chose qui est interdit par la loi ou la réglementation applicable dans le pays d'origine ou de destination, ou qui est interdit selon nos conditions générales.
- ✗ Articles qui ne répondent pas aux exigences légales ou réglementaires.
- ✗ S'ils sont mal emballés ou si les instructions d'emballage du transporteur ne sont pas respectées :  
<https://www.xcover.com/fr/help/partners/nshift>
- ✗ Pour toute perte de poids ou de volume, ou usure de l'envoi.
- ✗ Pour toute réclamation causée par ou liée à la guerre, aux grèves, à la piraterie, aux manifestations ou au terrorisme.
- ✗ Pour tous les articles listés ci-dessous :**
- ✗ Espèces, titres, instruments assimilés à des espèces et cartes de crédit.
- ✗ Antiquités et œuvres d'art.
- ✗ Armes, munitions, équipements militaires et tout objet similaire.
- ✗ Véhicules à moteur, y compris les voitures, les drones, les vélos électriques et les motos.
- ✗ Billets du Trésor, obligations, actes, manuscrits, documents de toute nature et timbres.
- ✗ Tabac, CBD, cigarettes électroniques, produits de substitution au tabac et boissons alcoolisées contenant plus de 70 % d'alcool par volume (ABV).
- ✗ Fourrures, cuir brut, plantes vivantes et animaux.
- ✗ Articles périssables et autres marchandises sensibles à la température.
- ✗ Métaux précieux sous forme de lingots.
- ✗ Pierres précieuses (seules ou montées sur bijoux).
- ✗ Puces informatiques, processeurs et cartes de circuits imprimés autonomes.
- ✗ Dommages causés aux marchandises dangereuses incluses dans les neuf classes de danger de la classification des marchandises dangereuses des Nations Unies. Cela ne s'applique pas en cas de perte ou de vol.



#### Existe-t-il des restrictions en matière de couverture ?

- ! Vous pouvez réclamer jusqu'à la somme d'assurance indiquée sur votre certificat.
- ! Vous devez avoir plus de 18 ans au moment de l'achat de la police.

! Vous devez être résident de l'EEE ou votre entreprise doit être enregistrée dans l'EEE au moment de l'achat de la police.



### Où suis-je couvert ?

Vos expéditions sont couvertes dans le monde entier excluant à tout moment les transports, déplacements, séjours et stockages vers/depuis/dans les lieux géographiques de (Golfe d') Aden, (Golfe de) Guinée, Afghanistan, Biélorussie, Burundi, Tchad, Cuba, Djibouti, Guinée (République de), Iran, Irak, Israël, Kenya, Libye, Mali, Niger, Nigéria, Corée du Nord, Russie, Somalie, Soudan du Sud, Soudan, Syrie, Ukraine, Venezuela, Yémen.



### Quelles sont mes obligations ?

- Vous devez prendre soin de répondre à toutes les questions avec soin et précision.
- Vous devez faire tout ce qui est en votre pouvoir pour prévenir et réduire tout dommage.
- Vous devez nous contacter dès que possible avec tous les détails de tout ce qui pourrait entraîner une réclamation et nous fournir toutes les informations et documents que nous demandons.



### Quand et comment dois-je payer ?

Vous acceptez de payer le coût total de votre police avant le début de la couverture. La prime sera collectée en même temps que le service d'expédition lors de votre période de facturation standard.



### Quand commence et se termine la couverture ?

Votre couverture commencera une fois que votre envoi sera accepté par le transporteur et prendra fin une fois qu'il sera livré au destinataire prévu.



### Comment puis-je annuler le contrat ?

Vous pouvez annuler votre police avant que le transporteur n'accepte votre colis.

Visitez <http://www.xcover.com/account> pour annuler votre protection.

# Conditions générales de vente

**Veuillez lire attentivement ce document.** Il définit les conditions dans lesquelles nous, Cover Genius, acceptons d'agir pour nos clients et contient des détails sur nos responsabilités réglementaires et statutaires. Il définit également certaines des responsabilités vous incombant en qualité de client. Veuillez nous contacter immédiatement si vous ne comprenez pas une quelconque disposition de nos conditions générales de vente. Vos documents de politique seront envoyés uniquement par e-mail.

## À propos de notre entreprise

Cover Genius Europe B.V. ["l'agent"] qui est autorisé et régulé par l'Autorité des marchés financiers des Pays-Bas ('AFM') pour intermédiaire l'assurance non-vie et agir en tant qu'agent autorisé en assurance non-vie. Notre numéro d'enregistrement AFM est le 12046177. Vous pouvez vérifier ces informations sur le registre de l'AFM en visitant leur site web ou en contactant l'AFM au +31(0)20-797 2000. L'entreprise est immatriculée auprès de la chambre de commerce néerlandaise (KvK). Notre numéro KvK est 73237426.

## Notre adresse

Notre adresse enregistrée est : Vijzelstraat 20 3ème étage, 1017HK, Amsterdam, Pays-Bas.

## Nos produits et services

Nous proposons cette couverture qui convient à ceux qui souhaitent assurer leurs envois contre divers risques, tels que la perte, le vol et les dommages pendant le transport. Veuillez noter que cette déclaration ne constitue pas un conseil ou une recommandation personnelle.

Cette police est souscrite par Helvetia Global Solutions AG, qui est autorisée et réglementée par l'Autorité des marchés financiers (FMA) du Liechtenstein. Numéro d'enregistrement FMA 110091, Numéro du Registre du Commerce FL-0002.191.766-9. Leur siège social est situé à Äulestrasse 60, 9490 Vaduz, Liechtenstein. Ces détails peuvent être vérifiés sur le site web de l'Autorité des Marchés Financiers à l'adresse suivante : <https://www.fma.li.li>

## Capacité dans laquelle nous agissons

Lors de l'organisation de votre assurance, nous agirons en tout temps en tant qu'agent de l'assureur. Cover Genius ne détient pas, directement ou indirectement, une représentation de 10% ou plus des droits de vote ou du capital de l'assureur. L'assureur ne détient pas, directement ou indirectement, une représentation de 10% ou plus des droits de vote, ou du capital de Cover Genius.

## Notre Rémunération

Lorsque nous vous vendons une police, l'assureur nous verse une commission en pourcentage du montant total de la prime.

## Divulgation

Il est très important que les informations fournies lors de l'achat d'une police, lors de la complétion d'un formulaire de réclamation et lors de la déclaration à l'assureur soient correctes. Si une police d'assurance est achetée en votre nom, ou si un formulaire ou une déclaration sont remplis en votre nom, il vous incombe de vérifier que les réponses données à toutes les questions sont bien véridiques et complètes. Il vous est conseillé de conserver des copies de toute correspondance que vous nous envoyez ou que vous adressez directement à l'assureur.

## Primes d'assurance

Nous collectons et conservons les primes d'assurance en tant qu'agent de l'assureur.

## Citations

Sauf indication contraire, tous les devis fournis pour les nouvelles assurances ne sont valables qu'au moment de l'établissement du devis.

## Droit de rétractation

Vous pouvez annuler votre police à tout moment avant que votre envoi ne soit scanné par le transporteur. Si vous annulez votre police avant que l'envoi ne soit accepté par le transporteur, vous recevrez un remboursement complet si vous n'avez pas fait de réclamation.

Visitez <http://www.xcover.com/account> pour annuler votre protection.

## Traiter nos clients équitablement

Notre objectif est de fournir un niveau de service de première classe à tout moment et nous apprécions les commentaires de nos clients. Si, pour une raison quelconque, vous pensez que notre service n'est pas du niveau auquel vous vous attendez, veuillez nous en informer.

## Procédure de réclamation

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter l'équipe des réclamations XCover à tout moment. Indiquez votre numéro de référence (se terminant par « INS ») pour un examen formel de votre demande d'indemnisation. Nous répondrons dans un délai de cinq jours. Veuillez nous envoyer un e-mail à [plaintes@xcover.com](mailto:plaintes@xcover.com)

Si vous n'êtes pas satisfait de la gestion de votre litige par nos soins ou en cas de désaccord ou d'insatisfaction avec la police d'assurance, vous pouvez adresser votre réclamation (en néerlandais ou en anglais) à l'Institut néerlandais des litiges financiers :

Par courrier :

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Car postal 93257

2509 AG

La Haye

Par téléphone : 0900 – 3552248

Via le formulaire en ligne : <https://www.kifid.nl/file-a-complaint/>

Pour la résolution des litiges transfrontaliers, il est possible de déposer une réclamation auprès du système étranger compétent en demandant l'activation de la procédure FIN-NET, accessible en accédant au site Internet [https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-service-provider-another-eea-country\\_en](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-service-provider-another-eea-country_en)

Ou

Si vous n'êtes toujours pas satisfait du traitement de votre litige par nos soins ou en cas de désaccord ou d'insatisfaction avec la police d'assurance, vous pouvez également adresser votre réclamation à une entité externe de règlement des litiges dans votre pays d'origine qui peut être une autorité de contrôle, un service de médiation ou un autre type de règlement externe des litiges.

Une liste complète pour chaque pays de l'EEE est disponible sur : <https://www.xcover.com/help/eea-ombudsman-contact>