

## **Fiche d'information et de conseil préalable à l'adhésion au contrat d'assurance n° 8201/8202/8203 « GARANTIE DES APPAREILS DU FOYER »**

Fiche d'information générée par FLOA pour le compte de son client, dans le cadre de la souscription éventuelle d'un Contrat d'assurance GARANTIE DES APPAREILS DU FOYER.

Ce document vous est communiqué en application des articles L112-2 et suivants, L513-2 et L521-2 et suivants du Code des Assurances. Les informations recueillies auprès de vous nous sont nécessaires afin de vous conseiller un contrat d'assurance cohérent avec vos exigences et besoins.

Vous reconnaissez, conformément à l'article L. 521-6 du Code des assurances, que vous avez bien été informé de la possibilité que vous soit communiqués les informations et les documents relatifs au contrat d'assurance sur un support durable autre que le papier.

**Cette fiche d'information et de conseil ne constitue pas un engagement de votre part et n'engage pas l'assureur. Pour connaître vos droits et obligations issus du contrat, vous devez vous reporter aux dispositions contractuelles qui vous seront remises préalablement à votre adhésion.**

### **VOTRE BESOIN**

Vous souhaitez vous prémunir contre la panne de vos appareils électroniques relevant des familles de produits ci-dessous listées, une fois votre garantie constructeur expirée :

- Famille Blanc<sup>1</sup>
- Famille Brun<sup>1</sup>
- Famille Gris<sup>1</sup>

Au regard des informations que vous nous avez communiquées concernant vos souhaits en matière d'assurance, la GARANTIE DES APPAREILS DU FOYER nous semble constituer une solution adaptée à vos besoins.

### **INFORMATION SUR LE CONTRAT D'ASSURANCE**

La GARANTIE DES APPAREILS DU FOYER est issue du contrat d'assurance collective de dommages n° 8201-8202-8203 ayant vocation à couvrir un ou plusieurs de ses appareils/biens contre les risques de panne. Il se matérialise soit par la prise en charge de la réparation de l'appareil/bien, soit par l'organisation et la livraison d'un appareil/bien de remplacement neuf ou reconditionné, soit enfin par le versement d'une indemnité forfaitaire correspondant à la valeur de l'appareil/bien au jour du sinistre.

**Ce contrat est :**

- **Souscrit par NEAT**, société de courtage en assurances, société par actions simplifiée au capital social de 77610,25 €, dont le siège social est situé au 16 Place des Quinconces, 33000 Bordeaux, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 913 676 581 et auprès de l'ORIAS sous le numéro 22004644 - N° de TVA intracommunautaire : FR69913676581. (ci-après le "Souscripteur ou le Courtier Gestionnaire");

---

<sup>1</sup> La liste des produits concernés se trouve dans la Notice d'information du contrat GARANTIE DES APPAREILS DU FOYER qui vous est remise avant votre souscription

- **Auprès de l'Assureur MUTUAIDE ASSISTANCE** (ci-après « l'Assureur » ou « MUTUAIDE »), Société au capital social de 12.558.240 € entièrement versé, ayant son siège social 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy le Grand CEDEX ; Entreprise régie par le Code des Assurances et inscrit au RCS de Bobigny sous le n°383 974 086 Bobigny - TVA FR31 3 974 086 000 19, et
- **Distribué par FLOA**, SA au capital de 72 297 200 euros, dont le siège social est situé 71 Rue Lucien Faure - Bâtiment G7 - à Bordeaux (33300), immatriculée au RCS de Bordeaux sous le n°434 130 423. Entreprise enregistrée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°07028160 - n°ADEME : FR200182\_01XHWE. (ci-après le "Distributeur").

FLOA, NEAT et MUTUAIDE sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest CS 92549 75436 Paris Cedex 09.

NEAT gère les adhésions et les sinistres par délégation de MUTUAIDE.

Le Contrat vous est présenté par un distributeur ayant signé un contrat de subdélégation de distribution avec NEAT et agissant en qualité de courtier en assurances.

L'adhésion s'effectue sur le site internet de FLOA.

Le Contrat est soumis à la réglementation française applicable.

Dans le cadre de l'exécution de ce contrat, FLOA et NEAT sont rémunérées sur la base de commissions, c'est-à-dire une rémunération incluse dans la prime d'assurance, calculée sur la base de critères qualitatifs, de manière à ne pas porter atteinte aux intérêts des Clients.

### INFORMATION SUR LA GESTION DES RECLAMATIONS

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'assurance, vous pouvez vous adresser à NEAT en appelant le **05 54 54 25 22 (du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 16h)**

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire par e-mail à : [reclamation@neat.eu](mailto:reclamation@neat.eu).

Le Service Réclamations du Courtier gestionnaire s'engage à accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à votre réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date de réception.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation par le Service Réclamations du Courtier gestionnaire, vous pouvez alors vous adresser par écrit à l'Assureur (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) par courrier à l'adresse suivante : MUTUAIDE - Service Assurance -TSA 20296 - 94368 Bry sur Marne Cedex.

L'Assureur accusera réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date de réception et précisera le délai prévisible de traitement de celle-ci.

La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par vous ou par l'Assureur.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

### **DROIT DE RENONCIATION**

**Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.**

**L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :**

- 1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;**
- 2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;**
- 3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;**
- 4° Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.**

**Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.**

**Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.**

#### Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e), Nom, Prénom et Adresse, déclare renoncer à mon adhésion au contrat FLOA - GARANTIE DES APPAREILS DU FOYER » Fait le Date et Lieu, Signature ».

L'Assureur, par l'intermédiaire du Courtier gestionnaire, vous remboursera alors la cotisation d'assurance payée au moment de l'adhésion.

Toutefois, si vous demandez à bénéficier de la Garantie, pendant le délai de renonciation, dans les conditions prévues à la Notice, vous ne pourrez plus exercer votre droit de renonciation, cette déclaration constituant votre accord à l'exécution du Contrat.