

Fonctionnement de la couverture d'assurance complémentaire

Couverture de l'assurance expédition :

Nous vous rembourserons à hauteur de la valeur de l'article (ou des articles) expédiée indiquée sur votre facture d'achat, si votre (ou vos) article est déclaré perdu ou volé par le transporteur, ou à été volé après la livraison. En cas de vol, la garantie s'étend au-delà de la date de livraison pour englober cet événement potentiels, se limitant spécifiquement aux incidents survenus sur le lieu de livraison convenu. Il est important de noter que l'assurance prend fin une fois que l'article (ou les articles) est récupéré ou déplacé par vous même, tel que défini dans les coordonnées de livraison (ou quelqu'un d'autre en votre nom). Cet événement marque le transfert de responsabilité du transporteur, et de Mille et un vêtements au destinataire prévu.

Vos articles sont couvert pendant le transport et la livraison si :

Ils sont perdus ou volés. Cette situation comprend le vol de colis après livraison, mais avant sa réception par le destinataire prévu.

Vos articles ne sont pas couvert :

- En cas de retard pendant le transport
- Dans le cadre de l'expédition de retour si vous n'avez pas souscrit vous même à une assurance en payant vos frais de port
- Si vous ne fournissez pas les documents demandés par l'équipe en charge des réclamations de Mille et un vêtements
- Si vous nous fournissez des informations inexacte, fausses ou trompeuses
- S'ils sont endommagés avant l'enlèvement du colis, et que vous avez tout de même accepté le colis
- En cas de vol après la livraison, une fois que vous ou que quelqu'un en votre nom est récupéré ou déplacé le colis à partir de l'adresse de livraison convenu
- En cas de perte due à la saisie incorrecte de votre adresse de livraison
- Si vous ne soumettez pas de réclamation dans les 7 jours suivant la date à laquelle votre colis a été marqué comme «Livré» par le transporteur alors que vous ne l'avez pas reçu
- Si les articles n'ont pas été livrés et que vous n'avez pas soumis de réclamation dans les 25 jours (50 jours pour les envois internationaux) après la date d'expédition
- Si le sinistre est causé par ou en rapport avec une guerre, des grèves ou des actes de piraterie ou de terrorisme.

Demande d'indemnisation frauduleuse :

Vous reconnaissez ne pas réaliser de fausses déclarations dans le cadre de votre souscription et de vos demandes d'indemnisation. Nous nous réservons le droit de refuser toutes indemnisations, et de vous refuser l'accès à l'assurance complémentaire en cas de fausses déclarations ou de non-communication d'informations (par exemple, documents falsifiés ou endommagement délibéré de vos biens). Nous pouvons également intenter des actions en justice afin de

recouvrer les fonds versés au titre de fausses déclarations. Nous pouvons conserver la prime et en informer les autorités locales.

Comment envoyé une demande d'indemnisation ?

Rendez-vous sur la rubrique nous contacter sur notre site internet mille-et-un-vetements.com pour créer votre réclamation.

Pour toutes les réclamations, nous exigeons au minimum une description détaillée de l'incident. Au cours du processus de réclamation, nous pouvons demander des documents. À moins que nous recevions tous les documents, nous pouvons rejeter la demande d'indemnisation ou définir son statut sur «En attente»

Important : vous comprenez que vous avez la responsabilité :

- d'informer Mille et un vêtements et de signaler toute perte ou vol dans le délai requis pour déposer une réclamation dans les temps comme indiqué ci-dessous ;
- de fournir toutes les preuves, photos ou documents que Mille et un vêtements vous demandera pour mener l'enquête auprès du transporteur ;

Dès que nous aurons reçu toutes les informations requises pour évaluer pleinement votre demande d'indemnisation et aurons terminé toute enquête nécessaire auprès du transporteur, nous nous efforcerons de verser sous 15 jours tout montant réclamé remplissant les conditions de la présente assurance complémentaire. Le fait de ne pas signaler un sinistre dans le délai requis et de ne pas fournir les documents demandés peut invalider votre capacité à faire une réclamation.

- Pour les articles volés après la livraison, les réclamations doivent être signalé dans les 7 jours à compter de la date et de l'heure de livraison indiquées par le transporteur.
- Pour les articles perdus ou volés pendant le transport, les réclamations doivent être signalées au plus tard 25 jours (50 jours pour les envois internationaux) après la date d'expédition

Pour toutes demandes d'informations complémentaires ou toutes questions, contactez-nous via notre formulaire de contact sur le site internet mille-et-un-vetements.com