SBE
BANQUE POPULAIRE

UTILISATION DU SERVICE e-CARTE BLEUE

CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales ont pour objet de fixer les règles d'utilisation du Service e-Carte Bleue mis à la disposition du titulaire d'une carte de paiement portant la marque du schéma de paiement « Visa » émise par l'Emetteur et à laquelle le Service est rattaché.

ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE E-CARTE BLEUE

Le *service e-Carte Bleue* (ci-après **"le Service"**) a pour objet la mise à disposition du titulaire d'une carte de paiement portant la marque du schéma de cartes de paiement « Visa » délivrée par l'Emetteur (ci-après **"le Client"** et **"la Carte"**), d'un ou plusieurs e-numéros (ci-après **"le Numéro"**), exclusivement destiné(s) au règlement d'achats à distance sur Internet de biens ou de prestations de services auprès de commerçants ou prestataires de services (ci-après **"le ou les Commerçant(s)"**) affichant la marque "Visa". Le Service permet au Client de réaliser des achats à distance sans utiliser le numéro figurant sur sa carte matérialisée par son support plastique.

Le Service et le Numéro ne permettent pas :

- d'obtenir des espèces auprès des établissements de crédit,
- de régler des achats de biens ou des prestations de services aux Commerçants autrement que lors d'achats à distance avec l'utilisation d'Internet,
- de régler des achats de biens ou des prestations de services aux Commerçants dont les conditions de vente indiquées sur leur site Internet requièrent la présentation de la Carte pour effectuer le retrait des biens ou services achetés.
- de donner un ordre de transfert de fonds.
- de charger ou de recharger un porte-monnaie électronique.

ARTICLE 2 - FONCTIONNEMENT DU SERVICE

2.1 - Le Service ne peut être souscrit que par les clients de l'Emetteur titulaires d'un compte de dépôt et d'une Carte ou par leurs mandataires dûment habilités. Pour bénéficier du Service, le Client doit se connecter à partir de l'adresse indiquée sur le site Internet de l'Emetteur pour un accès nomade.

2.2 - Lors de l'adhésion au Service, l'Emetteur attribuera au Client un identifiant (l'"**Identifiant**") et un mot de passe (le "**Mot de Passe**") pour lui permettre d'utiliser le Service.

Le Client accédera au Service grâce à l'Identifiant et au Mot de Passe qui lui auront été communiqués par l'Emetteur après souscription au Service par le Client.

2.3 - L'Emetteur peut mettre à la disposition du Client d'autres dispositifs de sécurité personnalisés et d'authentification pour accéder au Service, notamment en communiquant un code à usage unique par sms adressé au Client sur son numéro de téléphone portable qu'il a préalablement communiqué à l'Emetteur ou en saisissant sur l'application mobile de l'Emetteur dont il est équipé, son code de validation lié à son dispositif d'authentification forte (sous réserve de disponibilité).

Le code d'authentification s'ajoute aux Identifiant et Mot de passe du Client.

2.4 - Pour chaque opération, un Numéro sera attribué de façon sécurisée par l'Emetteur au Client par le biais du Service. Le Numéro ainsi obtenu est attaché à la Carte du Client à laquelle le Service est rattaché. Le Client communiquera le Numéro au Commerçant afin de réaliser l'opération de paiement. Chaque demande de Numéro génère un Numéro différent qui ne peut être utilisé que pour une seule opération de paiement, les règles spécifiques relatives à ce Numéro sont exposées à l'article 4 des présentes conditions.

ARTICLE 3 - IDENTIFIANT, MOT DE PASSE ET CODE D'AUTHENTIFICATION

L'Identifiant et le Mot de Passe permettant d'accéder au Service sont communiqués confidentiellement par l'Emetteur au Client du Service et uniquement à celui-ci. Dès réception, le Client doit impérativement modifier le Mot de Passe lors du premier accès au Service. Cette modification est indispensable avant la première utilisation du Service. Le Client s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de l'Identifiant et du Mot de Passe, ainsi que du code d'authentification nécessaire à l'accès au Service. Il doit donc, dans son intérêt, les tenir secrets et ne pas les communiquer à qui que ce soit et sous quelque forme que ce soit. Le Client ne doit pas notamment les inscrire sur un quelconque document. Il doit veiller à les utiliser à l'abri des regards indiscrets.

ARTICLE 4 - DÉLIVRANCE DU NUMÉRO

4.1 - Le Client s'engage à utiliser le Numéro exclusivement pour donner des ordres de paiement pour régler des achats à distance sur Internet de biens ou des prestations de services auprès de Commerçants acceptant les cartes portant la marque du schéma de Cartes de paiement "Visa".

4.2 - Le Numéro est communiqué confidentiellement par l'Emetteur au Client et uniquement à celui-ci.

Le Numéro est strictement personnel au Client. Ce dernier est responsable de l'usage et de la confidentialité du Numéro ainsi que des conséquences de sa divulgation à quiconque. Le Client s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité du Numéro. Il doit donc, dans son intérêt, le tenir absolument secret et ne pas le communiquer à qui que ce soit et sous quelque forme que ce soit, à l'exception du Commerçant chez qui il effectue un achat. Le Client ne doit pas notamment l'inscrire sur un quelconque document.

4.3 - Le Client ne doit demander un Numéro qu'au moment de réaliser une opération de paiement auprès d'un Commerçant.

4.4 - Lorsque le Numéro a été attribué, s'il n'a pas été utilisé, il reste valable jusqu'à sa date d'expiration fournie au Client en même temps que le Numéro. Si à l'expiration de la période de validité précitée, le Numéro n'a pas été utilisé par le Client, il est invalidé par l'Emetteur et ne peut donc être utilisé par le Client dans le cadre d'une autre opération de paiement, y compris avec le même Commerçant.

4.5 - Une fois l'ordre de paiement validé par le Client et accepté par le Commerçant, le Numéro est désactivé et ne peut donc être réutilisé par le Client dans le cadre d'une autre opération de paiement, y compris avec le même Commerçant.

4.6 - Le nombre maximum de Numéros en possession du Client et non utilisés ne peut en aucun cas être supérieur à vingt (20).

Cette limite atteinte, l'Emetteur refusera la délivrance d'un nouveau Numéro jusqu'à ce que le nombre de Numéros non utilisés redevienne inférieur à vingt (20).

ARTICLE 5 - MODALITÉS D'UTILISATION DU NUMÉRO POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES SUR INTERNET CHEZ DES COMMERÇANTS AFFICHANT LA MARQUE "VISA"

5.1 - Les paiements effectués au moyen du Numéro ne sont possibles que dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur au Client dans les conditions particulières et générales de fonctionnement de la Carte. Le montant des opérations de paiement effectuées au moyen du Numéro se cumulent avec le montant des opérations réalisées avec la Carte à laquelle le Service est rattaché.

5.2 - Les ordres de paiement donnés en utilisant le Service sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Commerçants.

5.3 - Le Client donne son consentement à l'exécution de l'ordre de paiement en saisissant puis validant à l'écran du dispositif technique du Commerçant le Numéro, sa date de fin de validité, son cryptogramme visuel.

Dès que le Client a donné son consentement sous la forme ci-dessus prévue, son ordre de paiement est irrévocable.

Lorsque le montant de l'opération de paiement est débité en plusieurs fois (ex.: achat de deux livres mais un seul est en stock, le prix du second est débité ultérieurement lors de son envoi), le Client doit indiquer le montant total de l'ordre de paiement et la durée de validité nécessaire à l'exécution de cet ordre.

Pour couvrir des variations de taux de change ou des frais (ex : frais de port) fixé par le Commerçant, le montant de l'opération de paiement peut être majoré au maximum de 20%. Le moment de réception de l'ordre de paiement, les délais d'exécution de cet ordre par l'Emetteur, et le cas échéant, les modalités de sa contestation sont identiques à ceux indiqués dans les conditions générales de fonctionnement des cartes notifiées par l'Emetteur au Client.

5.4 - Le montant des opérations de paiement réglées au moyen d'un Numéro est imputé selon les dispositions notifiées par l'Emetteur au Client dans les conditions particulières et générales de fonctionnement des cartes, et notamment de l'article 5 de la Partie 1 des conditions générales précitées.

5.5 - Le Client et, le cas échéant, le titulaire du compte de dépôt auquel sont attachés la Carte et le Service doivent s'assurer que le jour du débit des règlements ledit compte présente un solde suffisant et disponible.

5.6 - Sauf exception, le montant détaillé des paiements effectués au moyen du Numéro passés au débit du compte figure sur le même relevé des opérations que les opérations réalisées par le Client avec sa Carte. Sur le relevé des opérations, le montant détaillé des paiements effectués au moyen du Numéro et/ou de la Carte à laquelle le Service est rattaché, est mentionné comme résultant d'opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte détenue par le Client.

5.7 - L'Emetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que relatif à l'opération de paiement qui pourrait intervenir entre le Client et le Commerçant.

L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Client et/ou, le cas échéant, du titulaire du compte de dépôt auquel sont attachés la Carte et le Service d'honorer les règlements des opérations de paiement réalisées au moyen d'un Numéro.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉ DE L'ÉMETTEUR

6.1 - L'Emetteur est responsable des pertes directes encourues par le Client consécutivement au mauvais fonctionnement du Service.

6.2 - Toutefois, l'Emetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une panne technique du Service si celle-ci est signalée au Client par un message apparaissant sur l'écran de son ordinateur lors de la demande d'un Numéro.

6.3 - L'Emetteur est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement, une fois que l'ordre de paiement lui a été transmis par la banque du Commerçant, selon les termes prévus par les articles 8, 9 et 11 de la Partie 1 des conditions générales de fonctionnement des cartes.

6.4 - L'Emetteur ne saurait être tenu pour responsable :

- en cas de non respect des procédures d'utilisation du Service,
- lorsque les informations communiquées par le Client lors de l'adhésion ou de l'utilisation du Service s'avèrent inexactes ou incomplètes,
- en cas d'interruption du Service pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit ou du fait d'un tiers,
- en cas de divulgation par le Client du Numéro, et/ou de l'Identifiant, et/ou du Mot de Passe et/ou de son code d'authentification.

L'Emetteur n'est pas responsable des litiges nés du contrat passé entre le Client et son fournisseur d'accès à Internet. De manière générale, il ne peut être tenu responsable que pour des dommages ayant pour cause unique son propre fait

ARTICLE 7 - MODALITÉS DE BLOCAGE DU SERVICE, D'UN NUMÉRO, D'UN IDENTIFIANT OU DU MOT DE PASSE EN CAS DE PERTE, DE VOL OU D'UTILISATION FRAUDULEUSE

7.1 - Dès que le Client a connaissance de la perte, du vol ou de l'utilisation frauduleuse du Numéro, de l'Identifiant et/ou du Mot de Passe et/ou de son code d'authentification, il doit en informer sans tarder l'Emetteur aux fins de blocage du Numéro, de l'Identifiant et/ou du Mot de passe et/ou du code d'authentification et, le cas échéant, du dispositif d'authentification forte, en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage selon les modalités indiquées à l'article 10 de la Partie 1 des conditions générales de fonctionnement des cartes.

Cette déclaration doit être faite auprès de l'Emetteur notamment par téléphone, télécopie ou déclaration écrite. Toute demande de blocage qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée par le Client doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au guichet tenant le compte auquel sont attachés la Carte et le Service.

7.2 - Toute opposition sur la Carte à laquelle le Service est rattaché entraîne la suspension du Service jusqu'au renouvellement de la Carte.

Toutefois, un blocage du Service, d'un Numéro, de l'Identifiant, du Mot de Passe ou du code d'authentification et le cas échéant du dispositif d'authentification forte consécutivement à une déclaration de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse n'entraîne pas une mise en opposition de la Carte.

ARTICLE 8 - RESPONSABILITÉ DU CLIENT ET DU TITULAIRE DU COMPTE

Le Client est responsable de l'utilisation et de la conservation de tout Numéro en sa possession. Il est également responsable dans les mêmes conditions de l'utilisation et de la conservation dans des conditions de sécurité et de confidentialité de l'Identifiant, du Mot de Passe, de son code d'authentification et, le cas échéant, de son dispositif d'authentification forte. Le Client assume les conséquences de l'utilisation du Numéro tant qu'il n'a pas demandé le blocage auprès de l'Emetteur, du Service, d'un Numéro, de son Identifiant, de son Mot de Passe, de son code d'authentification et, le cas échéant, de son dispositif d'authentification forte dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes conditions.

Les dispositions relatives à la responsabilité du Client avant et après une demande de blocage auprès de l'Emetteur, du Service, d'un Numéro, de son Identifiant ou de son Mot de Passe, sont fixées à l'article 10 de la Partie 1 des conditions générales de fonctionnement de la Carte.

Le(s) titulaire(s) du compte de dépôt auquel sont attachés la Carte et le Service, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le Client, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du Client au titre de la conservation du Numéro, de l'Identifiant et du Mot de Passe, ainsi que de leur utilisation jusqu'à la révocation du mandat consenti au Client dans les conditions prévues à l'article 12 de la Partie 1 des conditions générales de fonctionnement des cartes.

ARTICLE 9 - DURÉE DE VALIDITÉ DU SERVICE

9.1 - L'adhésion au Service est conclue pour une durée équivalente à la durée de validité de la Carte à laquelle il est rattaché, sauf cas de demande de restitution anticipée de la Carte par l'Emetteur. Le Service sera renouvelé automatiquement lors du renouvellement de la Carte à laquelle il est rattaché. Il peut y être mis fin à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception par le Client ou par l'Emetteur avec un préavis de deux mois.

Cette disposition ne remet pas en cause le droit de l'Emetteur de mettre fin immédiatement au Service, notamment en cas de comportement répréhensible du Client ou d'anomalie grave de fonctionnement du compte sur lequel fonctionne la Carte à laquelle le Service est rattaché.

9.2 - Tout retrait ou non renouvellement de la Carte à laquelle le Service est rattaché entraîne la résiliation automatique du Service.

9.3 - La clôture du compte sur lequel fonctionne la Carte et le Service qui lui est rattaché entraîne la résiliation automatique de celui-ci. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif.

ARTICLE 10 - REMBOURSEMENT

Le Client est remboursé du montant des débits contestés de bonne foi dans les délais indiqués à l'article 15 de la Partie 1 des conditions générales de fonctionnement des cartes, y compris ceux réalisés au moyen d'un Numéro attaché à la Carte, par une autre personne que le Client dans le cas où le Numéro a été utilisé de façon frauduleuse.

Le Client est remboursé dans les conditions indiquées à l'article 16 de la Partie 1 des conditions générales de fonctionnement des cartes.

ARTICLE 11 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

11.1 - Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, l'Emetteur recueille et traite des données à caractère personnel concernant le Client.

11.2 - Le Client bénéficie à tout moment pour les données à caractère personnel le concernant et dans les conditions prévues par la loi, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, d'effacement, à la portabilité, à communiquer des instructions sur leur sort en cas de décès, de retrait de leur consentement (si donné) et du droit de former une réclamation auprès de l'autorité compétente.

11.3 - Les modalités d'exercice de ces droits sont détaillées sur la notice d'information sur la protection des données personnelles de l'Emetteur consultable à tout moment sur son site internet ou sur simple demande auprès de l'agence du Client.

ARTICLE 12 - CONDITIONS FINANCIÈRES

Le Service est délivré moyennant le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé dans la brochure tarifaire en vigueur de l'Emetteur relative à la clientèle des Particuliers ou dans tout document approuvé par le Client.

Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte de dépôt sur lequel fonctionne la Carte et le Service qui lui est rattaché, sauf avis contraire du Client.

ARTICLE 13 - SANCTIONS

Tout usage abusif ou frauduleux du Service ou d'un Numéro est passible des sanctions prévues par la loi.

ARTICLE 14 - MODIFICATIONS DES PRÉSENTES CONDITIONS

L'Emetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent contrat qui seront communiquées par écrit au Client et/ou au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte à laquelle le Service est rattaché, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à l'Emetteur avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Client et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte à laquelle le Service est rattaché n'accepterait pas les modifications, ils ont le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

ARTICLE 15 - NOTIFICATIONS

Hormis les cas où les présentes conditions en stipulent autrement, toute notification à l'Emetteur relative à la survenance de tout événement prévu par les présentes conditions, s'effectuera par lettre recommandée avec accusé de réception adressé à l'Emetteur.

ARTICLE 16 - RÉCLAMATIONS - MÉDIATION

En cas de difficultés concernant ces produits et services, le Client peut obtenir de son agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit le « Service en charge des réclamations » de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution. Les modalités et coordonnées du «Service en charge des réclamations» sont mentionnées aux conditions particulières du contrat porteur carte.

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix (10) jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux (2) mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

À défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client peut saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un (1) an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent sur les brochures tarifaires et sur le site internet de la Banque.

Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site de la Banque jusqu'à l'ouverture du site internet du médiateur puis sur le site de la Banque et/ou sur le site internet du médiateur.

En cas de souscription par Internet, le Client peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

ARTICLE 17 - LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE DES TRIBUNAUX

Les présentes conditions sont soumises à la loi française.

Tout litige découlant des présentes conditions ou qui en serait la suite ou la conséquence, sera de la compétence exclusive des tribunaux du lieu où est tenu le compte sur lequel fonctionne la Carte et le Service qui lui est rattaché, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
4 place de Budapest, CS92459, 75436 Paris Cedex 09

ASSUREUR
AXA FRANCE IARD
313, Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre,
SA régie par le Code des assurances,
capital de 214 799 030 €
immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 722 057 460

SOUSCRIPTEUR
VISA EUROPE LIMITED
Société de droit anglais dont le siège social est situé
1 Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume-Uni,
immatriculée sous le numéro 5139966
Agissant au travers de sa succursale française
Située 21 boulevard de la Madeleine, 75001 Paris,
RCS Paris n°509 930 699

SERVICE e-CARTE BLEUE

GARANTIE LIVRAISON NON CONFORME ET NON LIVRAISON D'UN BIEN

Notice n° 7219279404

Notice d'information Assurances

Cette notice d'information valant Conditions Générales est régie par le Code des assurances, et établie conformément à l'article L112-2 du Code des assurances.
Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'Assureur et des bénéficiaires (ci-après désignés *l'Assuré*) au titre du contrat d'assurance souscrit par Visa Europe Limited, conformément à l'article L112-1 du Code des assurances pour le compte de *l'Assuré*.

Pour une meilleure compréhension des prestations d'assurance, les mots *en italique* font l'objet d'une définition au chapitre 3.

CHAPITRE 1 - INFORMATION DE L'*ASSURÉ*

La Banque Émettrice du *service e-Carte Bleue* s'engage à remettre au titulaire de la *Carte Assurée* la présente Notice d'Information définissant la garantie et ses modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de Sinistre.

La Banque Émettrice de la *Carte Assurée* a demandé à Visa Europe Limited que le contrat d'assurance, objet de la présente Notice d'Information, bénéficie aux titulaires de la *Carte Assurée*, conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du Code des assurances. La preuve de la remise de la présente Notice d'Information au titulaire de la *Carte Assurée* et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à la Banque Émettrice du *Service e-Carte Bleue*.

En cas de modification des conditions, ou en cas de résiliation du contrat d'assurance, la Banque Émettrice informera par tout moyen à sa convenance le bénéficiaire du *Service e-Carte Bleue* dans les conditions prévues aux conditions générales du contrat *Service e-Carte Bleue* conclu avec la Banque Émettrice qui distribue le *Service e-Carte Bleue*.

Lorsqu'un *Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut contacter :

Son conseiller bancaire
Ou sur le site Internet : www.visa-assurances.fr
Ou par téléphone du lundi au samedi de 8h à 20h
Tél. (depuis la France*) : 04 86 91 01 22
Tél. (depuis l'étranger*) : + 33 4 86 91 01 22

(*) Numéro facturé au prix d'une communication nationale (pour les appels émis depuis la France) ou internationale (pour les appels émis depuis l'étranger), selon les offres de chaque opérateur.

CHAPITRE 2 - DISPOSITIONS DIVERSES

Prise d'effet et cessation de la garantie du contrat d'assurance

La garantie de ce contrat est acquise à l'*Assuré* à compter de son adhésion au *Service e-Carte Bleue* distribué par la Banque et pendant sa durée de validité.

La garantie de ce contrat prend fin, pour *l'Assuré* :

- en cas de retrait total d'agrément de l'*Assureur*, conformément à l'Article L326-12, alinéa 1 du Code des assurances,
- à la date de fin de validité du *Service e-Carte Bleue*,
- à la date de fin de l'adhésion au contrat *Service e-Carte Bleue* par *l'Assuré*,
- en tout état de cause, à la date d'effet de la résiliation de ce contrat lorsqu'il n'est pas reconduit.

La présente notice du contrat d'assurance pour compte prend effet à compter du 1er janvier 2023 à 0H00. Les présentes dispositions s'appliquent aux *Sinistres* dont la date de survenance est postérieure au 1er janvier 2023 à 0h00.

Expertise

Les dommages matériels sont évalués de gré à gré ou à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties, le titulaire de la *Carte Assurée* et l'*Assureur*, choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent d'un commun accord et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le tribunal de commerce de Paris. Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente faite au plus tôt 15 jours après l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination.

Subrogation

L'*Assureur* qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'*Assuré* contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'*Assureur*. L'*Assureur* peut être déchargé, en tout ou en partie, de sa responsabilité envers l'*Assuré*, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'*Assuré*, s'opérer en faveur de l'*Assureur*.

Pluralité d'assurances

L'*Assuré* est tenu de déclarer l'existence d'autres assurances couvrant les mêmes risques que le présent contrat lors de la déclaration d'un *Sinistre*. L'*Assuré* doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée. Lorsque plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, l'assureur peut demander la nullité du contrat d'assurance et réclamer en outre des dommages et intérêts.
Lorsqu'elles sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat et dans le respect des dispositions de l'article L.121-1 du Code des assurances, quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.
Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'*Assureur* en a eu connaissance,
- en cas de *Sinistre*, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'*Assuré* contre l'*Assureur* a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'*Assuré* ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'*Assuré* décédé.
Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par ;

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- toute reconnaissance par l'*Assureur* du droit à garantie de l'*Assuré*, ou toute reconnaissance de dette de l'*Assuré* envers l'*Assureur*.
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ;

Elle est également interrompue par :

- désignation d'experts à la suite d'un *Sinistre* ;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressée par :
  - l'*Assureur* à l'*Assuré* en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
  - l'*Assuré* à l'*Assureur* en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

En cas de réclamation

Le paragraphe ci-dessous précise les modalités d'examen des réclamations et le recours possible à la Médiation de l'assurance.

Comment l'*Assuré* peut adresser sa réclamation ?

Dans tous les cas, il doit formaliser par écrit sa réclamation afin que l'Assureur puisse répondre au mieux à son insatisfaction, et l'adresser :

À son interlocuteur habituel Assurant France :

Assurant France
Service Réclamation Carte Visa
CS 60569
13594 Aix-en-Provence Cedex 3

ou via le **formulaire de contact** sur le site Internet www.visa-assurances.fr

ou, à tout moment, au Service Réclamations de l'Assureur par courrier, à la Direction Relation Clientèle : AXA - Direction des Partenariats IARD – Service Réclamations - 313 Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex

Les engagements de l'*Assureur*

Un accusé de réception sera adressé à l'Assuré dans un délai maximum de dix jours.

Sa situation sera étudiée avec le plus grand soin et une réponse argumentée lui sera adressée dans un délai maximum de soixante-jours.

La saisine du médiateur

L'*Assuré* peut saisir le Médiateur de l'assurance :

Dans un délai de deux mois après sa première réclamation écrite, qu'il ait reçu une réponse ou non de la part de l'*Assureur* ou du *Courtier Gestionnaire*.

Et en tout état de cause, dans un délai maximum d'un an à compter de la date de sa réclamation écrite.

Cette saisine peut se faire :

par **e-mail** sur le site **mediation-assurance.org**

ou par **courrier**, à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

L'intervention du Médiateur est gratuite.

Le Médiateur formulera une proposition de solution dans un délai de 3 mois à réception du dossier complet de l'*Assuré*.

Les deux parties, l'*Assuré* et l'*Assureur*, restent libres de la suivre ou non.

L'*Assuré* conserve à tout moment la possibilité de saisir le tribunal compétent.

Tribunaux compétents

Le contrat est régi par la loi française et notamment le Code des assurances.

Pour les risques définis à l'article L.191-2 du Code des assurances et relevant des dispositions particulières aux départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle :

- sont applicables les articles impératifs : L.191-5, L.191-6,
- n'est pas applicable l'article L.191-7 auquel il est dérogé expressément.

Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

La langue utilisée pendant la durée du contrat est le français.

Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

En leur qualité d'organisme financier, l'*Assureur* et le *Courtier Gestionnaire* sont soumis aux obligations légales relatives à la LCB-FT issues principalement du Code monétaire et financier.

À ce titre, ils mettent notamment en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à la mise en œuvre d'une mesure de gel des avoirs.

Données à caractère personnel

Dans le cadre du contrat d'assurance, le *Courtier Gestionnaire* et l'*Assureur* seront responsables conjoints du traitement des données de l'*Assuré(e)*.

La Banque Émettrice de la *Carte Assurée* est responsable du traitement (i) des données à caractère personnel relatives à la souscription de la *Carte Assurée* qui permet aux Assurés de bénéficier des prestations d'assurance ainsi que (ii) de certaines données relatives aux prestations de veille qualitative pour lesquelles Visa Europe Limited agit en tant que sous-traitant au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données.

Le *Courtier Gestionnaire*, l'*Assureur* et la Banque Émettrice s'engagent à respecter les obligations légales concernant le traitement de données personnelles, conformément à la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 ainsi qu'au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à tout règlement ou instrument associé, ainsi que toute autre loi, réglementation, exigences réglementaires et codes de conduite applicables en matière de protection des données ou toute autre législation, réglementation, règles et codes de conduite qui transposent ou remplacent ce qui précède.

Les données personnelles seront utilisées par le *Courtier Gestionnaire* pour la gestion quotidienne du contrat d'assurance et ses garanties tandis que l'*Assureur* n'y accèdera que de manière ponctuelle pour assister l'*Assuré(e)* sur certains Sinistres spécifiques.

En plus de la gestion quotidienne du contrat, les données personnelles peuvent être utilisées pour les finalités suivantes :

(i) Gérer les risques d'assurance complémentaire santé, retraite supplémentaire, responsabilité civile et pour la gestion des rentes
(ii) Remplir les obligations règlementaires conformément à l'article L. 561-1 et suivants du Code monétaire et financier et dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance
(iii) Gérer un contentieux
(iv) Améliorer le suivi de la qualité des services et de la formation des personnels (notamment par l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les services du *Courtier Gestionnaire*)
(v) Mener la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de leurs futurs produits d'assurance et offres de services (y compris l'analyse et croisement avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer les produits proposés, évaluer la situation de l'*Assuré(e)* ou la prédire, ou personnaliser son parcours client).
(vi) Mener une veille qualitative (questionnaires, sondages et enquêtes relatifs aux prestations d'assurance).

Les données personnelles de l'*Assuré(e)* seront conservées le temps nécessaire à ces finalités, ou pour la durée spécifiquement prévue par les lignes directrices de l'autorité réglementaire ou la loi (prescriptions légales).

Pour la réalisation de veille qualitative, les données de l'*Assuré(e)* seront uniquement communiquées à la Banque Émettrice de la *Carte Assurée*, via son sous-traitant Visa Europe Limited. Pour les autres finalités, les données de l'*Assuré(e)* seront uniquement communiquées aux sociétés du groupe de l'*Assureur*, du *Courtier Gestionnaire*, des réassureurs, des organismes professionnels habilités, qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces finalités. Le *Courtier Gestionnaire*, l'*Assureur* et la Banque Émettrice peuvent faire appel aux sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifiques.

Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union européenne, le transfert est limité aux cas où il est légalement autorisé, notamment (i) les pays listés par la Commission européenne comme protégeant suffisamment les données et (ii) les destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la Commission Européenne soit des règles d'entreprise contraignantes (BCR).

Le *Courtier Gestionnaire*, l'*Assureur* et la Banque Émettrice s'engagent à respecter les obligations de mesures de sécurité conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données.

Le *Courtier Gestionnaire* et l'*Assureur* sont légalement tenus de vérifier que les données de l'*Assuré(e)* sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Ils pourront ainsi le/la solliciter pour vérifier ou être amenés à compléter son dossier (par exemple en enregistrant l'adresse mail d'un courrier électronique de l'*Assuré(e)*.

L'*Assuré(e)* pourra demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de ses données, définir des directives relatives à leur sort après son décès, choisir d'en limiter l'usage ou s'opposer à leur traitement. S'il a donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de ses données, il pourra la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application du contrat ou qu'il n'existe pas d'obligations règlementaires de les conserver.

Pour exercer ses droits, l'*Assuré(e)* doit écrire au *Courtier Gestionnaire* :

Assurant France
à l'attention du Délégué à la protection des données
Département Gestion
CS 60569
13594 Aix-en-Provence Cedex 3

Pour exercer ses droits relatifs au traitement des données lié à la souscription de la *Carte Assurée* et à la veille qualitative, l'*Assuré* doit écrire à la Banque Émettrice dont les coordonnées sont détaillées dans les conditions générales du contrat de la *Carte Assurée* conclu avec la Banque Émettrice.

En cas de réclamation, *l'Assuré(e)* pourra choisir de saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Commission de Contrôle

L'*Assureur* est une entreprise régie par le Code des assurances et soumise à ce titre à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - Secteur Assurance sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Embargo / Sanctions

Le présent contrat sera sans effet et l'*Assureur* ne sera pas tenu de payer une indemnité ou de fournir des garanties au titre du présent contrat dès lors que l'exécution du contrat exposerait l'*Assureur* aux sanctions, interdictions ou aux restrictions résultant des résolutions des Nations Unies ou aux sanctions économiques ou commerciales prévues par les lois ou règlements édictées par l'Union européenne, le Royaume Uni ou les Etats-Unis d'Amérique.

CHAPITRE 3 - DÉFINITIONS

Pour une meilleure compréhension de la garantie d'assurance, vous trouverez ci-dessous les définitions des termes repris en italique dans le texte de cette Notice d'Information, applicables à la garantie.

Achat garanti : *Bien Garanti* acheté par l'*Assuré* via un mode de Vente à Distance au moyen du *Service e-Carte Bleue*.

Assuré : Toute personne physique titulaire d'une *Carte Assurée* équipée du *Service e-Carte Bleue*, délivrée par une banque ayant adhéré au *Service e-Carte Bleue*.

Assureur : AXA FRANCE IARD.

Bien Garanti : Tout bien matériel mobilier à usage privé d'une valeur unitaire supérieure à 15 € réglé intégralement par la *Carte Assurée* au moyen du *Service e-Carte Bleue*.

Carte Assurée : Carte bancaire Visa équipée du *Service e-Carte Bleue*.

Commerçant : Tout marchand proposant la vente de *Biens Garantis* via un mode de Vente à distance.

Courtier gestionnaire : Assurant France - SAS au capital de 392.250 €, dont le siège social se situe 45 rue Denis Papin, 13100 Aix-en-Provence, dont le numéro unique d'identification est le B 493 481 881 RCS Aix-en-Provence, et inscrite à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance sous le numéro 07 030 561 (www.orias.fr). N° T.V.A FR33 493 481 881 (Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances). Entreprise soumise au contrôle de l'ACPR - 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. Assurant France est le *Courtier Gestionnaire* mandaté par l'*Assureur* pour réaliser la gestion de ce contrat. Il est l'interlocuteur privilégié de l'*Assuré* pour toutes informations relatives à son contrat d'assurance ou aux événements qui en découlent.

Guerre Civile : On entend par *Guerre Civile* l'opposition déclarée ou non ou toute autre activité guerrière ou armée, de deux ou plusieurs parties appartenant à un même État dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologie différente. Sont notamment assimilés à la *Guerre Civile* : une rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'État, les conséquences d'une loi martiale, de fermeture de frontière commandée par un gouvernement ou par des autorités locales.

Guerre Étrangère : On entend par *Guerre Étrangère* la guerre déclarée ou non ou toute autre activité guerrière, y compris l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres. Sont aussi considérées comme *Guerre Étrangère* : une invasion, insurrection, révolution, l'utilisation de pouvoir militaire ou l'usurpation de pouvoir gouvernemental ou militaire.

Livraison défectueuse : Les *Biens Garantis* sont livrés endommagés, cassés ou incomplets.

Livraison non conforme : Les *Biens Garantis* réceptionnés ne correspondent pas à la référence du constructeur ou du distributeur indiquée sur le bon de commande.

Non livraison : Non réception du *Bien Garanti* constatée par l'*Assuré* au plus tôt 30 jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur son relevé bancaire ou son compte carte.

Objets de Valeur : Les objets dont la valeur d'achat unitaire est supérieure ou égale à 250 € TTC.

Paiement par carte : À l'occasion d'un Sinistre, il appartient à l'*Assuré* d'apporter le justificatif prouvant le règlement intégral au moyen du *Service e-Carte Bleue*.

Service e-Carte Bleue : Service proposant un système de paiement intégré, réservé aux transactions par un mode de Vente à Distance et lié à la possession et l'utilisation de sa *Carte Assurée* par l'*Assuré*.

Sinistre : Survenance d'un évènement de nature à entraîner l'application de la garantie du contrat d'assurance. La date du *Sinistre* est celle à laquelle survient le fait dommageable, c'est à dire celui qui constitue le fait générateur du dommage.

Vente à distance : Vente de biens par l'utilisation d'une technique de communication à distance : Internet, courrier, téléphone.

CHAPITRE 4 - DESCRIPTIF DE LA GARANTIE

ARTICLE 1 - OBJET DE LA GARANTIE

1.1 - BIENS GARANTIS COUVERTS

Dans le cadre d'un *Achat Garanti*, les biens matériels mobiliers à usage privé, **à l'exclusion des biens visés à l'Article 4,** d'une valeur unitaire **supérieure à 15 euros** dont le *Paiement par Carte* a été effectué par l'*Assuré* au moyen du *Service e-Carte Bleue*, sont garantis pour les risques décrits à l'Article 1.2, sous condition d'envoi postal ou par transporteur.

1.2 - EVÉNEMENTS GARANTIS

1.2.1 - *Livraison non conforme et/ou défectueuse* constatée dans les **30 jours** à compter de la réception de la marchandise :

- Si le *Commerçant* accepte le retour de la marchandise pour, ensuite, expédier un produit de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'*Assuré*, la garantie couvre les frais de renvoi avec accusé de réception des *Biens Garantis* au *Commerçant*.
- Si le *Commerçant* accepte le retour de la marchandise mais n'expédie pas de produit de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'*Assuré* dans **un délai maximum de 90 jours** à compter de la date de réception indiquée sur l'accusé de réception, la garantie couvre les frais de renvoi avec accusé de réception et le remboursement des *Biens Garantis* à concurrence du montant de la garantie (cf. Article 2).
- Si le *Commerçant* n'accepte pas le retour de la marchandise, la garantie couvre les frais d'envoi avec accusé de réception des *Biens Garantis* envoyés au *Courtier Gestionnaire* et le remboursement des *Biens Garantis* à concurrence du montant de la garantie (cf. Article 2). Dans ce dernier cas, les *Biens Garantis* doivent être réexpédiés par l'*Assuré* à :

  Assurant France
  Service e-Carte Bleue
  CS 60569
  13594 Aix-en-Provence Cedex 3

1.2.2 - *Non Livraison* constatée (après relance écrite auprès du *Commerçant* par courrier papier ou électronique), **au plus tôt 30 jours** après le débit effectif constaté sur le relevé bancaire ou son compte carte et, **au plus tard 90 jours** après ledit paiement :

Le *Courtier Gestionnaire* se charge, dans le délai de 30 jours à compter de la déclaration du *Sinistre*, de faire les démarches pour obtenir l'exécution de la prestation (échange du bien livré ou remboursement). Si ces démarches sont infructueuses,

- l'*Assureur* remboursera un montant correspondant au prix d'achat TTC des *Biens Garantis* dans la limite des sommes effectivement réglées au *Commerçant* au moyen du *Service e-Carte Bleue* et **à concurrence de 2/000/€** par ***Sinistre*.**

Ou,

- l'*Assuré* (après accord express de l'*Assureur*) pourra effectuer un achat d'un *Bien Garanti* identique chez un autre *commerçant* physique de son choix. Si la valeur du *Bien Garanti* de remplacement dépasse le prix du *Bien Garanti* de la commande originale, la somme remboursée par l'*Assureur* sera plafonnée à un dépassement de 30 % du prix initial **dans la limite de 2 000 € par *Sinistre*.**

ARTICLE 2 - MONTANT DE LA GARANTIE

La garantie est acquise **à concurrence de 2 000 € par *Sinistre* et 6 000 € par année civile.**

Lorsque les biens détériorés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée **à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet.**

L'indemnité est versée en euros et toutes taxes comprises. En cas d'achats effectués à l'étranger, il sera tenu compte du montant débité sur le relevé bancaire ou relevé compte carte de l'*Assuré*.

Règlement proportionnel

En cas de règlement d'un acompte au moyen du *Service e-Carte Bleue*, **l'indemnité versée ne pourra pas excéder le montant de cet acompte.**

ARTICLE 3 - TERRITORIALITÉ DE LA GARANTIE

La garantie est acquise pour tous les biens achetés via un mode de Vente à Distance dans le monde entier.

ARTICLE 4 - EXCLUSIONS APPLICABLES À CETTE GARANTIE

4.1- BIENS EXCLUS

- **les animaux, plantes ou fleurs,**
- **les biens et denrées périssables, les boissons,**
- **les véhicules à moteur,**
- **les biens dont l'achat, la possession ou l'utilisation sont interdits en France,**
- **les espèces, actions, obligations, coupons, titres, bitcoins, chèques de voyage, instruments négociables, les titres de transports, les valeurs mobilières,**
- **les documents d'identité,**
- **les bijoux, les *Objets de Valeur*,**
- **les données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne,**
- **les biens à usage professionnel,**
- **les marchandises achetées pour être revendues,**
- **Les marchandises achetées sur un site de vente aux enchères.**

4.2 - ÉVÉNEMENTS EXCLUS

- **Les *Sinistres* survenus suite à la *Non Livraison* résultant d'une grève du service postal ou chez le transporteur,**
- **les conséquences de *Guerre Civile* ou *Guerre Étrangère* ou d'insurrections ou de confiscation par les autorités administratives,**
- **les pertes et dommages provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'*Assuré*,**
- **les dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosions, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant du fait de transmutation de noyaux d'atome et de la radioactivité ainsi que les dommages dus aux effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle de particules,**
- **le vice propre du *Bien Garanti* (relevant de garanties légales ou commerciales du constructeur),**
- **les retards de livraison.**

CHAPITRE 5 - COMMENT METTRE EN JEU LA GARANTIE?

ARTICLE 1 - DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

Le *Courtier Gestionnaire* ou l'*Assureur* s'engage à régler les indemnités dues à l'*Assuré*, dans les **5 (cinq) jours ouvrés** à partir de la date suivant la réception de tous les éléments nécessaires au règlement. La complétude du dossier est validée par le *Courtier Gestionnaire*.

ARTICLE 2 - DÉCLARATION DE SINISTRES

Les délais ci-dessous doivent impérativement être respectés par l'*Assuré*. **Si l'*Assuré* ne respecte pas ces délais, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'*Assureur* sera en droit d'opposer une déchéance de garantie s'il établit que ce retard lui a causé un préjudice.**

L'Assuré est obligé de donner avis à l'Assureur, dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans les **5 (cinq) jours** ouvrés, de tout Sinistre de nature à entraîner la garantie de l'Assureur.

Suite à cette déclaration, l'Assuré recevra un formulaire de demande d'indemnisation qu'il devra retourner accompagné des documents justificatifs indiqués ci-après, dans les **30 (trente) jours** qui suivent la date d'envoi du questionnaire, le délai étant porté à **60 (soixante) jours** en cas d'achats effectués à l'étranger.

En cas de non-respect de ces formalités et obligations, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assureur pourra réclamer à l'Assuré une indemnité proportionnée au préjudice subi.

Toute déclaration de Sinistre devra être adressée par l'Assuré à :
Assurant France
Service e-Carte Bleue
CS 60569
13594 Aix-en-Provence Cedex 3
Tél. (depuis la France*) : 04 86 91 01 22
Tél. (depuis l'étranger*) : + 33 4 86 91 01 22
Du lundi au samedi de 8h à 20h
Service Internet : www.visa-assurances.fr

(*) Numéro facturé au prix d'une communication nationale (pour les appels émis depuis la France) ou internationale (pour les appels émis depuis l'étranger), selon les offres de chaque opérateur.

Conformément à l'article 1353 du Code civil, il appartient à *l'Assuré* de démontrer qu'il remplit les conditions de validité de la garantie. Toute demande non étayée par les éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée.

Si l'*Assuré* fait sciemment de fausses déclarations sur la nature et les causes, circonstances et conséquences d'un *Sinistre*, il sera déchu de tout droit à la garantie pour la totalité de ce *Sinistre*.

ARTICLE 3 - DOCUMENTS ET PIÈCES JUSTIFICATIVES

L'*Assuré* doit communiquer les éléments et documents nécessaires au règlement du *Sinistre*.

- la copie d'une pièce d'identité de l'*Assuré,* et un extrait KBIS de moins de trois mois pour les personnes morales,
- le justificatif de la commande ou du Courriel de confirmation d'acceptation de commande en provenance du *Commerçant*,
- en cas de *Non Livraison* constatée au plus tôt dans les 30 jours, une déclaration sur l'honneur de *Non Livraison* des marchandises commandées et payées,
- en cas de livraison par un transporteur, le bon de livraison remis à l'*Assuré*,
- en cas d'envoi postal recommandé, le récépissé de réception,
- en cas de renvoi de la marchandise chez le *Commerçant* ou au *Courtier Gestionnaire,* le justificatif du montant des frais d'expédition avec accusé de réception,
- dans le cas d'un achat effectué chez un autre *commerçant*, sous réserve d'acceptation par l'*Assureur*, la facture présentant les libellés et le montant de l'article,
- le justificatif du *Paiement par Carte* par le *Service e-Carte Bleue* des prestations garanties : le relevé de compte bancaire ou à défaut l'attestation de la Banque Émettrice dûment complétée adressée à l'*Assuré* par le *Courtier Gestionnaire*,
- un Relevé d'Identité Bancaire au nom de l'*Assuré*,
- les correspondances prouvant l'existence d'un litige avec le *Commerçant* et éventuellement des témoignages,
- une lettre circonstanciée de l'*Assuré* précisant les circonstances du *Sinistre*,
- le formulaire de déclaration sur l'honneur dûment complété adressé par le *Courtier Gestionnaire,* attestant l'existence ou non d'autres contrats garantissant le même risque (Article L121-4 du Code des assurances sur les assurances cumulatives).

L'*Assuré* doit être en mesure de communiquer les documents originaux si l'*Assureur* le lui demande.

RÉF. CGECB - 03 / 2023 H

SBE - Société de Banque et d'Expansion - SA régie par les articles L.511-1 et suivants du code monétaire et financier et l'ensemble des textes relatifs aux établissements de crédit, au capital de 31 000 000 € - RCS Nanterre 482 656 147 - APE 6419Z - TVA N°FR 80 482 656 147. Courtier en assurance, immatriculé auprès de l'ORIAS sous le N°07 022 984. www.orias.fr. Entité du Groupe BPCE, titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR232581_03FWUB délivré par l'ADEME. Siège social : Immeuble Le Village 1, Quartier Valmy, 33 Place Ronde, CS 30244, 92981 PARIS LA DEFENSE CEDEX. Tél. 01 56 69 89 00 (appel non surtaxé, coût selon opérateur). www.netsbe.fr. Les coûts de connexion aux sites internet sont ceux fixés par votre opérateur.