

## NOTICE D'INFORMATION ASSURANCES SERVICE E-CARTE BLEUE GARANTIE LIVRAISON NON CONFORME ET NON LIVRAISON D'UN BIEN

NOTICE N° 5073502104

Assureur:

**AXA FRANCE IARD**  
313, Terrasses de l'Arche 92727 NANTERRE cedex,  
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  
Immatriculé sous le numéro 5139966  
Agissant au travers de sa succursale française  
Située 83-85 avenue de la Grande Armée,  
75016 Paris  
RCS Paris n° 509930 699

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 de cette Notice d'information, 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](http://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**

### 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 L 326-12, 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 ou à son échéance lorsqu'il n'est pas reconduit.

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

(\*) 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.

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 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 donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court:

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive 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 ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur.

Elle est également interrompue par :

- la 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 Assurant France habituel

**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](http://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](http://mediation-assurance.org)
- ou par **courrier**, à l'adresse suivante : **Monsieur le médiateur 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 (LCB-FT)**

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 :

- Gérer les risques d'assurance complémentaire santé, retraite supplémentaire, responsabilité civile et pour la gestion des rentes
- Remplir les obligations réglementaires 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
- Gérer un contentieux
- 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*)
- 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).
- 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).

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 exprime 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 réglementaires 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 - Service Visa - 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 édictés 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 493481 881 RCS Aix en Provence, et inscrite à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance sous le numéro 07030 561 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). N° T.V.A FR33493 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**.

#### Païement par Carte

A 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 événement 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 *Païement 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 transport, 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 DES 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](http://www.visa-assurances.fr)

**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 suivants 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 lui demande.**

(\*) 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.